

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE  
SERVICIO DE SALUD VISUAL, MONTERÍA, 2020**

**ALMAPAHOLA DIAZ PÁEZ  
ANA PAOLA ZULETA OÑATE**

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE GERENCIA ADMINISTRATIVA  
MONTERÍA - CÓRDOBA  
2020**

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE  
SERVICIO DE SALUD VISUAL, MONTERÍA, 2020**

**ALMAPAHOLA DIAZ PÁEZ**

**ANA PAOLA ZULETA OÑATE**

**Trabajo de investigación para optar al título de  
Especialistas en Gerencia Administrativa en Salud.**

**Directora. Enalbis Esther Espitia Cabralez. Msc.**

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA ADMINISTRATIVA EN SALUD  
MONTERÍA - CÓRDOBA  
2020**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

**Presidente del jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

## DEDICATORIA

*A Dios, mi guía y fortaleza, el autor de mis logros.*

*A mis padres, mi gran apoyo.*

*A mi sobrina Ana Lucía, mi gran alegría y motivación*

***Almapahola***

*Dedico mi trabajo de grado a mi madre, gracias a sus esfuerzos hoy soy esa persona que ella soñó,  
con su bendición desde el cielo me guía para ser cada día una mejor persona*

***Ana Paola***

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, quien siempre me ha tomado de su mano y ha sido mi guía y fortaleza en todo momento.

A mis padres y mi hermana Ana Cecilia, por su trabajo incansable y por ser mi soporte incondicional.

A nuestra asesora Enalbis Espitia, por compartir sus conocimientos, apoyarnos, dedicar su tiempo y ser impulsora especial de este trabajo.

A mi compañera Ana Paola, por aventurarse a hacer conmigo realidad este proyecto, por su empuje y dedicación.

A la Universidad de Córdoba y la IPS donde se realizó la investigación, por permitirnos ampliar nuestros conocimientos y ser nuestro centro de práctica.

**Almapahola**

A Dios por porque hizo posible este sueño, a mi familia por ser mi apoyo en todos los proyectos que emprendo, a todo el equipo de trabajo que nos apoyó en la investigación, a los docentes que nos transfirieron todos sus conocimientos, muy especial a mi compañera ALMA la mejor coequipera, incondicional, en ella encontré una amiga.

Mil y mil gracias por permitirme cumplir un sueño más en mi vida.

**Ana Paola**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	13
1. OBJETIVOS .....	17
1.1 GENERAL .....	17
1.2 ESPECÍFICOS .....	17
2. REFERENTE TEÓRICO .....	18
2.1 MARCO TEÓRICO .....	18
2.1.1 Promoción de la salud laboral .....	18
2.2 MARCO INVESTIGATIVO .....	21
2.3 MARCO CONCEPTUAL .....	26
2.4 MARCO LEGAL .....	34
3. DISEÑO METODOLOGICO .....	43
3.1 TIPO DE ESTUDIO .....	43
3.2 ESCENARIO DEL ESTUDIO .....	43
3.3 POBLACIÓN .....	43
3.4 MUESTRA .....	43
3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	44
3.6 CRITERIOS DE INCLUSIÓN .....	46
3.7 EXCLUSIÓN .....	46
3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	46
3.9 ASPECTOS ÉTICO-LEGALES .....	46
4. RESULTADOS .....	47
4.1 Características sociodemográficas de los funcionarios de la IPS de salud visual de la ciudad de Montería. ....	47
4.2 Percepción de los trabajadores con respecto a factores que influyen en la CVL .....	49
4.3 Percepción de los trabajadores con respecto a la comunicación e integración, trabajo en grupo, capacidad profesional y medio ambiente físico. ....	58
4.4 Plan de mejoramiento del bienestar laboral de los funcionarios. ....	69
5. DISCUSIÓN .....	72

6. CONCLUSIONES .....	76
7. RECOMENDACIONES .....	78
ANEXOS .....	86

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Funcionarios administrativos y asistenciales. ....	44
Tabla 2. Variables para medir clima laboral. ....	45
Tabla 3. Estructura matriz de datos .....	45
Tabla 5. Cargo que ocupan los funcionarios.....	48
Tabla 6. Tiempo de servicio .....	48
Tabla 7. 4. Orientación organizacional: Claridad de los colaboradores en relación con la misión, los objetivos, las estrategias, los valores y las políticas de la Institución, y de la manera como se desarrolla la planeación y los procesos, se distribuyen las funciones y son dotados de los recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de su labor. ....	51
Tabla 8. 5. Administración del talento humano: Nivel de percepción de los colaboradores sobre los procesos institucionales orientados a una adecuada identificación de las funciones a su cargo, a su capacitación, bienestar y satisfacción; con el objetivo de apoyar su crecimiento personal y profesional. ....	53
Tabla 9. 6. Estilo de dirección: Conocimientos y habilidades gerenciales aplicadas en el desempeño de las funciones del área; rasgos y métodos personales para guiar a individuos y grupos hacia la consecución de un objetivo. ....	56
Tabla 10. 7. Comunicación e integración: Se refiere al intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos entre los miembros de una organización, que fluyen	



en dirección horizontal y vertical, orientado a fortalecer la identificación y unidad entre los de la entidad.....60

Tabla 11. 8. Trabajo en grupo: Es el realizado por un número determinado de personas que trabajan de manera interdependiente y aportando habilidades complementarias para el logro de un propósito común con el cual están comprometidas y del cual se sienten responsables. ....62

Tabla 12. Capacidad profesional: Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones y comportamientos personales de los colaboradores de una organización, que, en forma integrada, constituyen lo requerido para garantizar su buena autoestima, confiabilidad y buen desempeño en el cargo. ....65

Tabla 13. 10. Medio ambiente físico. ....68

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo A. Encuesta CL.....86

Anexo B. Autorización para recolección de la información .....88

## RESUMEN

Objetivo. Determinar el clima organizacional de una Institución Prestadora de Servicios de Salud visual en Montería. Metodología. Estudio descriptivo, transversal con enfoque cuantitativo. Se aplicó un instrumento diseñado en google doc a 85 funcionarios, una vez obtenida la información se analizó a la luz de los objetivos y las variables, se procesaron en base de datos de Excel 2016. Resultados. Se logró identificar las características sociodemográficas de los funcionarios, predominando la mayoría con género femenino, con más de 5 años de servicio, constituyéndose éstos en factores que pueden denotar satisfacción por la estabilidad laboral en el tiempo. Eexisten factores dentro del contexto organizacional que pueden influir en la calidad de vida laboral, predominando el buen liderazgo, la comunicación, relaciones interpersonales, cumplimiento de lo misional, Se encontraron oportunidades de mejora en el ambiente físico y algunos aspectos de la comunicación. Conclusiones. Existe en general buen nivel de calidad de vida laboral, se diseñó un plan de mejoramiento para la calidad de vida laboral relativas a la valoración del ambiente físico, plan de capacitación en sicología positiva, trabajo en equipo y evaluación de cargos.

*Palabras clave: Calidad de vida, Relaciones Laborales, Gestión en Salud, Satisfacción en el Trabajo, Administración de Instituciones de Salud*

## **ABSTRACT**

**Objective.** Determine the organizational climate of an Institution Provider of Visual Health Services in Monteria. **Methodology.** Descriptive, cross-sectional study with a quantitative approach. An instrument designed in google doc was applied to 85 officials, once the information was obtained, it was analyzed in light of the objectives and variables, they were processed in the excel 2016 database. **Results.** It was possible to identify the sociodemographic characteristics of the civil servants, the majority being female, with more than 5 years of service, constituting factors that can denote satisfaction with job stability over time. There are factors within the organizational context that can influence the quality of work life, predominating good leadership, communication, interpersonal relationships, missionary fulfillment, opportunities for improvement were found in the physical environment and some aspects of communication. **Conclusions.** In general, there is a good level of quality of work life, an improvement plan was designed for the quality of work life related to the assessment of the physical environment, a training plan in positive psychology, teamwork and job evaluation.

**Keywords:** Quality of life, Labor Relations, Health Management, Job Satisfaction, Administration of Health Institutions

## INTRODUCCIÓN

Según Chiavenato, el Clima Organizacional (CO): es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que:

- a) Perciben o experimentan los miembros de la organización y que
- b) Influye en su comportamiento (Chiavenato, 2007)<sup>1</sup>.

Con la globalización, la calidad de vida de los trabajadores es una preocupación a nivel mundial bajo el liderazgo de instituciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Unión Europea (UE), en muchos ámbitos relacionados con el mercado laboral. Por supuesto, los objetivos de la política están más allá de la definición de un buen trabajo o lo que puede llamarse trabajo de calidad, para la medición de índices de calidad del trabajo se debe mencionar que la OIT lanzó su programa de Trabajo Decente a finales de la década de 1990<sup>2</sup>.

En este contexto, es responsabilidad de los gerentes entender el elemento sociocultural de las organizaciones y ello implica comprender la relación de las personas en la organización, sus actitudes, expectativas y aspiraciones<sup>3</sup>. Un buen clima organizacional influye en el comportamiento de las personas, estas actúan y reaccionan positiva o negativamente a sus condiciones laborales, no por lo que estas son, sino a partir de la concepción que de ella se tenga<sup>4</sup>. Este sistema es

---

<sup>1</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. La calidad de vida laboral. Bogotá. 2004.

<sup>2</sup> GÓMEZ, Mónica Sofía, et al. Calidad de vida laboral en Colombia: un índice multidimensional difuso. *Cartagena: Banco de la República–Centro de Estudios Económicos Regionales*, 2015

<sup>3</sup> DÁVILA, C. Cultura organizacional: ¿un instrumento de la gerencia? Algunas consideraciones para su estudio. *Innovación y cultura de las organizaciones en tres regiones de Colombia. Bogotá: Conciencias*, 2000.

<sup>4</sup> CALDERÓN Hernández, GREGORIO; MURILLO Galvis, Sandra Milena; Torres Narváez, Karen Yohana Cultura organizacional y bienestar laboral Cuadernos de Administración, vol. 16, núm. 25, enero-junio, 2003, pp. 109-137 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia.

altamente dinámico, por lo cual si es mal percibido, los trabajadores presentarán desmotivación, insatisfacción, inadaptación, poca innovación y baja productividad; así mismo, tendrá consecuencias positivas como el los logros, el poder, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación y productividad<sup>5</sup>

En Colombia, varios autores han realizado medición de la calidad del trabajo en el país, usando diferentes métodos y variables. Dichos trabajos en general indican que en promedio, los trabajadores ubicados en las trece principales ciudades y áreas metropolitanas en Colombia tienen una baja CVL. Hay grandes diferencias entre los trabajadores por cuenta propia (empleos 14 informales) y los asalariados (empleos formales), siendo mejor los resultados para los segundos. Esto es debido a las características intrínsecas de cada grupo. En particular, los asalariados tienen contratos de trabajo que les garantizan el acceso a los beneficios que se otorgan por ley.

Según género, en la literatura colombiana sobre la calidad del trabajo, pocos autores han señalado diferencias significativas entre hombres y mujeres; pero aun así, en la mayoría de los trabajos se encuentra diferencias en favor de los hombres en las diferentes empresas objeto de estudio<sup>6</sup>.

Chiavenato afirma la imposibilidad del individuo de satisfacer necesidades superiores como las de pertenencia, autoestima y autorrealización hace que se desmotive, y por consiguiente afecte el clima laboral. Así mismo, establece una relación directa con el clima organizacional, el cual depende de la capacidad de adaptación o desadaptación de las personas a diferentes situaciones que se

---

<sup>5</sup> Ibid.,p. 4.

<sup>6</sup> GÓMEZ, Mónica Sofía, et al. Calidad de vida laboral en Colombia: un índice multidimensional difuso. *Cartagena: Banco de la República–Centro de Estudios Económicos Regionales*, 2015.

presentan en el ámbito laboral. La definición de clima organizacional para Chiavenato: es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que:

a) Perciben o experimentan los miembros de la organización y que

b) Influye en su comportamiento (Chiavenato, 2007)

En Córdoba, varios autores han determinado los factores que afectan el clima organizacional en salud, particularmente en Montería se encuentra un estudio con respecto al clima organizacional basado en los 4 pilares propuestos por la Organización Panamericana de Salud (OPS). Los resultados muestran niveles de satisfacción por encima del 80% en factores como la comunicación, relaciones interpersonales y valores comunicativos y por debajo del 20% en factores como el bienestar social, nivel de capacitación y la compensación y reconocimiento; se obtuvo oportunidad de mejora en factores como la promoción y el ascenso<sup>7</sup>.

En este contexto el gerente que lidera las organizaciones de salud, debe cumplir con políticas de bienestar social laboral que propendan por un adecuado direccionamiento de objetivos estratégicos institucionales orientados al reconocimiento del rol del talento humano en los procesos de cambio organizacional, de aquí la importancia de realizar una gerencia eficiente hacia el disfrute de una verdadera calidad de vida laboral.

Para ello, se hace necesario tener un diagnóstico que pueda identificar la situación real y la percepción que tienen los trabajadores y que pueda brindar la base para diseñar planes de mejora que permitan garantizar el compromiso gerencial y la satisfacción de los trabajadores en los procesos que involucren los valores, creencias, comportamientos y que garanticen la ejecución de un modelo democrático, participativo e incluyente en la institución.

---

<sup>7</sup> ESPITIA, Enalbis Esther; CABRALES, María Alejandra; MORÓN, Katia Milena. Clima organizacional en una institución prestadora de salud de Montería-Córdoba, 2015. *Revista Avances en Salud*, 2018, p. 46-55.

Lo esbozado anteriormente, y la obligación imperativa legal del cumplimiento de las normas desde el nivel internacional, nacional y en articulación con el nivel institucional incentivan al equipo a realizar una investigación en una IPS, en la que se ha observado un crecimiento en el número de funcionarios y además no existen investigaciones previas en la temática expuesta. Con esta investigación se quiere verificar si existe el cumplimiento de la normatividad vigente para contribuir a que los funcionarios gocen de un clima organizacional adecuado que les permita tener un completo bienestar y CVL.

Con en el estudio, se propondrán acciones que garanticen condiciones laborales favorables que permitan la motivación, satisfacción y rendimiento laboral, lo cual redundará en un impacto positivo en términos de relaciones interpersonales y productividad, en el llenado de un vacío investigativo y en línea de base para futuras investigaciones.

Por lo expuesto, el grupo investigador se plantea el siguiente interrogante: ¿Cuál es la percepción de los funcionarios, con respecto al clima organizacional de una Institución Prestadora de Servicios de Salud visual en Montería?



## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 GENERAL**

Determinar el clima organizacional de una Institución Prestadora de Servicios de Salud visual en Montería.

### **1.2 ESPECÍFICOS**

Caracterizar socio demográficamente a los funcionarios de la institución.

Identificar la percepción de los trabajadores con respecto a la orientación organizacional, la administración del talento humano y el estilo de dirección en el área objeto de estudio.

Describir la percepción de los trabajadores con respecto a la comunicación e integración, trabajo en grupo, capacidad profesional y medio ambiente físico, según lo establecido en la normatividad vigente.

Diseñar un plan de mejoramiento del bienestar laboral de los funcionarios.

## **2. REFERENTE TEÓRICO**

### **2.1 MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.1 Promoción de la salud laboral**

La teoría de Manfred Max-Neef, con respecto al desarrollo a escala humana hace referencia a la satisfacción de las necesidades humanas. Para este autor es un error el hecho de que tradicionalmente se haya creído, que las necesidades humanas tengan una tendencia a ser infinitas, a estar permanentemente cambiando, que varíen entre culturas y de acuerdo al periodo histórico<sup>8</sup>.

Según Max-Neef estas suposiciones no son correctas y son el resultado de un error conceptual. “El típico error que se comete en la literatura y análisis acerca de las necesidades humanas es que no se explicita la diferencia fundamental entre lo que son propiamente necesidades y lo que son satisfactores de esas necesidades”<sup>9</sup>. Por ello, se pudo establecer entonces, que la calidad de vida laboral es la apertura de toda política laboral generada en el socialismo, ya que en la medida en que el hombre se encuentre satisfecho en y la labor que realiza logrará una superioridad en su calidad de vida, eficiencia y eficacia, disminución de su inestabilidad laboral, elevación de su autoestima y el sentido de pertenencia, entre otras<sup>10</sup>.

La calidad de vida laboral busca permanentemente crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral de los empleados, permitiendo desarrollar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y con el logro de la misión de cada una de las entidades estatales<sup>11</sup>.

---

<sup>8</sup>. MAX-NEEF, M. Desarrollo a escala humana, 1993; pág 41

<sup>9</sup> Ibid.,p. 40-41

<sup>10</sup> Ibid., p.43.

<sup>11</sup> AGUILAR DÍAZ, Leidy Olivia, et al. Diseño de un modelo de bienestar para mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores de la Corporación de Educación Tecnológica-Colsubsidio. 2013.

Las actividades de promoción de la salud laboral están motivadas por el deseo de aumentar el bienestar y de actualizar el potencial humano, es decir procurar por la calidad de vida de trabajadores que hacen parte de una organización, por ello, al hablar de calidad nos encontramos ante un concepto en continua evolución, vinculado al desarrollo histórico, y que ha ido matizándose y enriqueciéndose con el desarrollo industrial y social de cada época, y que sin duda, continuará haciéndolo en paralelo<sup>12</sup>. A lo largo del tiempo se distinguen las siguientes etapas:

- Hasta la Revolución Industrial su característica era la inspección, con el interés en detectar productos defectuosos. Incorpora normas y medidas; la calidad se inspecciona.
- Desde 1930 a 1949 se incorpora el control estadístico. Se utilizan herramientas y técnicas estadísticas; la calidad se controla.
- De 1959 a 1979 se trabaja para el aseguramiento de la calidad y se sitúa como interés principal la coordinación de los distintos participantes en la producción. Se atiende toda la cadena de producción y se incorpora a todos en el control para resolver los problemas y deficiencias. Se incorpora el establecimiento de programas y sistemas de calidad; la calidad se construye desde la administración.
- A partir de 1980, la administración estratégica de la calidad pone énfasis en aprovechar las oportunidades, elevar la competencia y competitividad. Se incorpora la planificación estratégica y el estudio de metas y objetivos. (Pérez Maza B. Significación de la calidad en los servicios de salud. Habana; 1998).

En el sector de los servicios también se ha venido implantado y desarrollando enfoques, métodos y técnicas para ganar calidad, en lo cual han influido los avances en el campo de la producción de bienes físicos. Así ocurre en los

---

<sup>12</sup> RODRÍGUEZ SALVÁ, Armando, et al. Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 2010, vol. 48, no 2, p. 177-196.

servicios de salud, donde se han utilizado diversos enfoques: evaluación de la calidad, garantía de la calidad, mejora continua de la calidad, planificación estratégica, dirección por objetivos, gerencia o gestión de la calidad, desarrollo organizacional, y re-ingeniería, entre otros.

La calidad de los servicios de salud es considerada según Donabedian<sup>13</sup> como la mejoría en el nivel de salud que es atribuible a la atención médica, mientras que la OMS<sup>14</sup> la define, como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. Saturno, incluye en esta definición el uso adecuado de los recursos o eficiencia.

Una de las dimensiones de la calidad de vida laboral, que influye en la productividad y desarrollo del talento humano de una entidad es el clima organizacional (CO); también es una buena medida del funcionamiento de toda organización, concepto referido a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en que labora. La realidad psicosocial se convierte en el factor de influencia y funciona como variable moderadora entre estructuras, procesos de la organización y comportamientos individuales. El CO refleja la interacción entre características personales y organizacionales<sup>15</sup>.

---

<sup>13</sup> DONADEBIAN, A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: Investigación sobre servicios de salud: Una antología. Washington DC: OPS/OMS, 1992. p. 382404. (Publicación Científica No. 534).

<sup>14</sup> WORLD HEALTH ORGANIZATION. Regional Office for Europe. The principles of quality assurance, report on a WHO meeting. Copenhagen: OMS; 1985.

<sup>15</sup> RODRÍGUEZ, op.cit,p.6.

## 2.2 MARCO INVESTIGATIVO

La calidad de la vida laboral de una organización está medida por el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones de todos los países para proporcionar a los trabajadores una oportunidad para mejorar sus puestos y su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto. Al respecto, se han realizado investigaciones que interesadas en el clima organizacional y su relación con el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de normas internacionales, entre estos se encuentran:

En España, Segurado y Arguello, investigaron con respecto a la satisfacción laboral y el clima organizacional en una pequeña empresa española que puede considerarse característica de la gran generalidad de empresas de España. Los resultados sugirieron, básicamente, que la satisfacción y clima organizacional son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales.

Por extensión del hallazgo anterior, podría darse la aparente paradoja de que una empresa presentase un clima organizacional positivo y, al propio tiempo, una buena parte de sus empleados manifestase un cierto grado de insatisfacción laboral. Los resultados encontrados también indican la conveniencia de que en los estudios de diagnóstico del clima organizacional se investiguen y analicen separadamente clima organizacional y satisfacción laboral ya que podrían tener efectos diferenciales sobre la productividad laboral (rendimiento, absentismo, rotación, accidentes, etc.)<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> SEGURADO, A. Y AGULLÓ, E. (2002). Calidad de vida laboral: Hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14, 828-836.

En Latinoamérica, el estudio realizado por Cano, en la ciudad de Tamaulipas en México titulada “El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas”. El objetivo fue analizar el clima organizacional, proponiendo recomendaciones que contribuyan a mejorar la percepción que los empleados de esta dirección tienen sobre el clima organizacional que prevalece en su área de trabajo.

Concluyeron, que el ambiente de trabajo que se experimenta en la unidad de análisis en términos generales es neutral, ya que el 62.5% de la media percibida en las dimensiones de evaluadas se encuentran en esta escala (Autonomía, Trabajo en equipo, Apoyo, Comunicación, Reconocimiento, Equidad, Innovación, Promoción y carrera, Sueldos y salarios, capacitación y desarrollo); así mismo, la puntuación de la media general 3.322 lo corroboran.

El clima organizacional en este estudio se constituyó en una variable que refleja la interacción entre las características personales y organizacionales; considerándose como un elemento fundamental en la percepción que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su ambiente laboral y que influyen en la CVL<sup>17</sup>.

En Colombia, existen diversos estudios relacionados con la CVL y CO, de los cuales los más representativos son los siguientes:

El realizado por Garrido, cuyo título fue “Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral”.<sup>18</sup> El estudio tuvo como objetivo identificar los riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral de 221 trabajadores pertenecientes a diferentes instituciones

---

<sup>17</sup> CANO, MARIBEL GUERRERO, et al. El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas. 2010.

<sup>18</sup> GARRIDO-PINZÓN, Johanna; URIBE-RODRÍGUEZ, Ana Fernanda; BLANCH, Josep María. Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, Vol. 14, no. 2 (jul.-dic. 2011); p. 27-34, 2011.

santandereanas, a partir de la aplicación del instrumento de Calidad de Vida Laboral. El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo transversal.

Dentro de los resultados encontrados resaltaron la afectación de los trabajadores, propiciada por la influencia de sus condiciones laborales actuales. Por último, como parte del proceso de medición, se sugieren estrategias de mejoramiento encaminadas a minimizar los factores de riesgos psicosociales que hacen referencia a la organización del sistema de trabajo en las diferentes instituciones, es decir, a sus aspectos intralaborales

La investigación realizada por Peña<sup>19</sup>, cuyo objetivo fue identificar cómo se relaciona la calidad de vida laboral con los factores de riesgo psicosocial, la jornada laboral y la estabilidad laboral en un grupo de trabajadores de dos empresas del sector privado de Bogotá. El diseño de la investigación corresponde a un estudio descriptivo correlacional; la selección de las empresas fue de tipo no probabilístico al igual que la muestra que estuvo compuesta por 279 personas, que cumplían con los criterios de inclusión: ser bachilleres y tener una antigüedad mínima de seis meses dentro de la empresa.

Los instrumentos que se utilizaron fueron: la prueba PCVL, la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y un protocolo diseñado evaluó la jornada laboral y la estabilidad laboral. El análisis de los resultados se realizó por medio del coeficiente de correlación por rangos de Spearman. Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de las dimensiones presentan correlaciones negativas débiles y correlaciones positivas débiles, sin desconocer que existieron dimensiones que no correlacionaron como lo son:

---

<sup>19</sup> PEÑA RAMÍREZ, E. (2017). Estudio descriptivo correlacional entre la calidad de vida laboral, los factores de riesgo psicosocial, la jornada laboral y la estabilidad laboral, en un grupo de trabajadores de dos empresas del sector privado de Bogotá. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología. Maestría en Psicología. Bogotá, Colombia

demandas emocionales, demandas de la jornada de trabajo, días laborados, organizar el trabajo y antigüedad en el empleo actual.

Estos hallazgos permitieron aceptar dos de las hipótesis planteadas, donde se resalta la importancia de la calidad de vida laboral dentro de las organizaciones. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional múltiple.

Los instrumentos utilizados fueron: el perfil de calidad de vida laboral (PCVL), Los resultados evidenciaron en primera medida que las dos empresas presentan un nivel de riesgo muy alto en la dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, entendida como el orgullo y la percepción de estabilidad laboral que la persona experimenta, así como también el sentimiento de autorrealización al realizar su trabajo, lo cual indica que los trabajadores no se sienten orgullosos por la institución a la que están vinculados, lo que traduce a que las personas no tienen sentido de pertenencia a la empresa, es por esto que deben generar planes de intervención que logren el alcance de los empleados en la medida que deben generar planes de carrera y así mismo un , plan de bienestar con el único fin de motivarlos y así mismo contribuir en la calidad de vida laboral de cada persona, además de lograr que se sientan en su trabajo como si estuvieran en casa<sup>20</sup>.

Otro estudio, fue el realizado por Acosta y Contreras<sup>21</sup> , en este se evaluó la influencia sobre las prácticas de liderazgo, de la calidad de vida percibida del líder, de sus hábitos de salud y de las características socioeconómicas. Todas estas dimensiones de la calidad de vida están incluidas dentro del modelo de calidad de vida como estrategia de intervención. A 60 participantes, con personal a su cargo, se les aplicó el Inventario de Prácticas de Liderazgo, el Cuestionario de Calidad de Vida y el de Indicadores de Salud (Jiménez, Martínez, Miró, & Sánchez, 2008,

---

<sup>20</sup> Ibid.,p.9.

<sup>21</sup> ACOSTA, Fernando Juárez; CONTRERAS, Françoise. Calidad de vida y liderazgo: influencia de la calidad de vida percibida del directivo colombiano sobre sus prácticas de liderazgo. *Acta Colombiana de psicología*, 2012, vol. 15, no 1, p. 119-130.



citado por Acosta y Contreras). Los participantes se agruparon según sus características socioeconómicas. El aumento en la calidad de vida general y la salud psicológica de la calidad de vida, incrementaron las prácticas del liderazgo transformacional de Modelar, Inspirar Desafiar y Habilitar y la del liderazgo transaccional de Alentar. El aumento en la percepción de salud del cuestionario de Indicadores de Salud incrementó las prácticas del liderazgo transformacional de Modelar, mientras que el aumento en la conducta asociada al consumo de bebidas alcohólicas redujo la práctica de liderazgo de Desafiar. Ninguna otra variable resultó significativa. Se discuten diferentes explicaciones teóricas.

A nivel del Departamento de Córdoba se encontró el estudio realizado en la Universidad de Córdoba por Cabrales, Espitia y Morón<sup>22</sup> cuyo objetivo fue determinar el clima organizacional de una Institución Prestadora de Salud (IPS), con el fin de establecer estrategias que permitieran mejorar el ambiente laboral. Para ello, plantearon un estudio descriptivo de corte transversal, con enfoque cuantitativo. La población la representaron el total de empleados de la institución, la muestra se la conformaron en total 193 empleados a los que se les aplicó el instrumento de recolección de la información. Se utilizó la técnica encuesta mediante el instrumento cuestionario establecido por la Encuesta sobre el Clima Organizacional basado en los 4 pilares propuestos por la Organización Panamericana de Salud (OPS). Los resultados muestran niveles de satisfacción por encima del 80% en factores como la comunicación, relaciones interpersonales y valores comunicativos y por debajo del 20% en factores como el bienestar social, nivel de capacitación y la compensación y reconocimiento; se obtuvo oportunidad de mejora en factores como la promoción y el ascenso<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> CABRALES. Op.cit.,p.3.

<sup>23</sup> CABRALES. Op.cit.,p.12.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

Para el presente trabajo se tendrá en cuenta el siguiente referente conceptual.

### **2.3.1 Calidad de vida laboral (CVL)**

El Departamento Administrativo de la Función Pública, establece:

La calidad de vida se refiere a la existencia objetiva de un ambiente de trabajo que es percibido por el servidor como satisfactorio y propicio para su bienestar y desarrollo; está constituida por las acciones tendentes a crear condiciones laborales favorables que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral, logrando así generar un impacto positivo al interior de las entidades, tanto en términos de productividad como en términos de relaciones interpersonales<sup>24</sup>.

### **2.3.2. Entorno Laboral Saludable**

Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores: La salud y la seguridad concernientes al espacio físico de trabajo. La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del ambiente de trabajo. Los recursos de salud personales en el espacio de trabajo, y las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad. Esta definición pretende dirigirse a la prevención primaria, esto es, prevenir que sucedan accidentes o enfermedades. De cualquier modo, la prevención secundaria y terciaria debe incluirse en los servicios de salud ocupacional de la

---

<sup>24</sup> CHACÓN. Op.cit., p. 9

empresa bajo el rubro de “recursos personales de salud” cuando no este disponibles en la comunidad”<sup>25</sup>.

### **2.3.3 El Clima Organizacional**

Definido como el conjunto de percepciones y sentimientos compartidos que los funcionarios desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como políticas, prácticas y procedimientos formales e informales y las condiciones de la misma, como por ejemplo el estilo de dirección, horarios, autonomía, calidad de la capacitación, relaciones laborales, estrategias organizacionales, estilos de comunicación, procedimientos administrativos, condiciones físicas del trabajo, ambiente laboral en general; elementos que la distinguen de otras entidades y que influyen en su comportamiento<sup>26</sup>.

### **2.3.4. Cultura Organizacional.**

La Cultura Organizacional se define como el conjunto de valores (lo que es importante), creencias (cómo funcionan las cosas) y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común y su efecto sobre el comportamiento (cómo se hacen las cosas); esto significa que la cultura es el enlace social o normativo que mantiene unida a una organización<sup>27</sup>.

### **2.3.5. Ambiente laboral**

El entorno laboral es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son

---

<sup>25</sup> WORLD HEALTH ORGANIZATION, et al. Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. 2010.

<sup>26</sup> CHACÓN, P.; QUIÑONES, E.; VIGOYA, A. La calidad de vida laboral para una cultura de lo público: Instrumentos para su Gestión. *Bogotá, DC, Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública*, 2004.

<sup>27</sup> Ibid, p.10

percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta, la satisfacción y la productividad. Está relacionado con el «saber hacer» del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno<sup>28</sup>

Salinas, establece que un entorno laboral saludable tiene componentes objetivos y subjetivos. Dicho en términos simples, es un indicador de satisfacción con la manera cómo las personas viven la cotidianeidad en su ámbito laboral; Esto se involucra desde la situación laboral objetiva, es decir, las condiciones de trabajo en un sentido amplio, tanto las condiciones físicas como las contractuales y remuneraciones, hasta las relaciones sociales que se dan tanto entre los trabajadores como entre éstos y la parte empresarial<sup>29</sup>.

Así mismo, entre los componentes subjetivos tenemos las actitudes y los valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción que derivan de esta conjunción de factores.

Los principales aspectos a considerar son los siguientes: la relación estrecha entre la salud de los trabajadores y la productividad, la motivación laboral, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general.

El lugar de trabajo es el sitio clave para desarrollar estrategias de promoción de la salud porque es el lugar en el que pasamos gran parte del día junto a personas de diferentes procedencias, etnia, sexo y formación. Es en este contexto que el entorno laboral es un fenómeno complejo y que ni las reformas, ni el desempleo

---

<sup>28</sup> ENCINA, Carlos E. Ruiz. *Conflicto social en el neoliberalismo avanzado*. Clacso, 2013.

<sup>29</sup> SALINAS, Judith, et al. Programas de salud y nutrición sin política de Estado: el caso de la Promoción de Salud Escolar en Chile. *Revista chilena de nutrición*, 2011, vol. 38, no 2, p. 100-116.

son temas ajenos al de la calidad de vida en el trabajo porque, directa o indirectamente, son elementos interrelacionados<sup>30</sup>.

### **2.3.6. Condiciones favorables de los trabajadores**

La satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente. En efecto, la relación entre el medio laboral y el trabajador es una constante en todas las definiciones. La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto, y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas, la satisfacción puede ser un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo<sup>31</sup>.

La salud y el trabajo son procesos múltiples y complejos, vinculados e influenciados entre sí. Se puede afirmar que el mundo del trabajo es extremadamente complejo y heterogéneo en donde conviven los llamados "viejos" o tradicionales riesgos con los derivados de los nuevos modelos de organización laboral y de la incorporación de las nuevas tecnologías, los llamados "riesgos modernos". Las estrategias neoliberales han tenido como resultados la desocupación, la precarización de las relaciones laborales y la externalización de los riesgos laborales. La salud y el trabajo son procesos múltiples y complejos, vinculados e influenciados entre sí. El trabajo aún en condiciones adversas es un mecanismo que permite el desarrollo de varias destrezas del ser humano, por lo

---

<sup>30</sup> ESPINOZA, Malva. Calidad de vida en el trabajo: reflexiones en torno a la inseguridad y el malestar social. *Temas Laborales*, 2001, vol. 7, no 18, p. 2-9.

<sup>31</sup> CASTRO, María Guadalupe Abrajan; PADILLA, José Manuel Contreras; RAMÍREZ, Sandra Montoya. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 2009, vol. 14, no 1, p. 105-118.

que se puede afirmar siempre la existencia de un polo positivo del trabajo, generador de bienestar. De alguna manera existe la institucionalización del desempleo, con la consiguiente aceptación, conformismo y resignación de condiciones de trabajo poco dignas. La OMS en 1986 ubicaba al desempleo como la principal catástrofe epidemiológica de nuestros tiempos<sup>32</sup>.

### **2.3.7. Condiciones objetivas de la CVL**

Dentro de las condiciones objetivas de la CVL se pueden destacar las siguientes:

#### **2.3.7.1. Medioambiente físico:**

En el marco hospitalario, debido a la gran variedad de profesionales y tareas que se realizan, podemos encontrar todo tipo de riesgos: físicos (radiaciones, ruidos, etc.), químicos (gases anestésicos, etc.), biológicos (infecciones víricas y bacterianas), relacionados con la fatiga física (riesgos posturales, cargas excesivas, etc.), así como accidentes laborales<sup>10</sup>. Todos estos factores, a los que además podemos añadir la falta de espacio físico o la inadecuación del mismo, el mobiliario, la iluminación, etc., inciden en la CVL percibida por los trabajadores y pueden llegar a ser un estresor importante en el trabajo<sup>33</sup>.

#### **2.3.7.2. Medioambiente contractual**

El salario es uno de los aspectos más valorados del trabajo, aunque el potencial motivador del mismo se haya en función de muchas variables. El trabajador trata de establecer una relación directa del trabajo realizado con la remuneración

---

<sup>32</sup> TOMASINA, Fernando. Los problemas en el mundo del trabajo y su impacto en salud. Crisis financiera actual. *Revista de Salud Pública*, 2012, vol. 14, p. 56-67.

<sup>33</sup> GARCÍA, Olga Sebastián. Evaluación psicológica del entorno físico. *Salud y trabajo*, 1995, no 111, p. 40-46.

recibida y tienden a compararse con lo percibido por otras personas. Cuando los trabajadores no consideran su salario relacionado con el rendimiento pueden producirse insatisfacción, absentismo, deseos de abandonar la empresa, bajo rendimiento, falta de dedicación, conflicto de intereses, etc<sup>34</sup>.

#### 2.3.7.3. Factores psicosociales.

Los factores psicosociales pueden desempeñar un papel importante aumentando el estrés del personal. La organización del trabajo, la insatisfacción en general, el tiempo de trabajo, el contenido de la tarea, la comunicación y relación, etc. pueden afectar haciendo a la gente más influenciable por los factores ambientales<sup>35</sup>

#### 3.3.7.4. Factores químicos.

La exposición simultánea a varios factores químicos puede causar problemas constantes de salud, si la concentración de cada sustancia química, por si misma es también dañina, aún a bajas concentraciones.

Los efectos de este tipo de exposición combinada son también conocidos como Sensibilidad Química Múltiple (SQM). Las condiciones relacionadas con SQM incluyen: problemas respiratorios, irritación de ojos, mareos, excesiva fatiga y dolor de cabeza. La exposición a sustancias químicas en el aire interior se debe a contaminantes por renovaciones en el edificio, muebles nuevos, fotocopiadoras, productos de limpieza, alfombras, pegamentos, revelado fotográfico, COV (compuestos orgánicos volátiles), productos de combustión como el monóxido de

Carbono, el dióxido de nitrógeno, así como partículas respirables, que pueden venir del keroseno y radiadores de gas y cocinas de gas. Contaminantes como el

---

<sup>34</sup> PÉREZ, E.; SAAVEDRA, M. I. Motivación y satisfacción. Políticas de incentivación. *Curso Experto Universitario en Gestión de Unidades Clínicas. Módulo*, 1999, vol. 5.

<sup>35</sup> SUBILS, M<sup>a</sup> José Berenguer. NTP 289: Síndrome del edificio enfermo: factores de riesgo. 1991.

radón y el formaldehído se identifican exclusivamente en el medio ambiente interior<sup>36</sup>

#### 2.3.7.5. Factores biológicos

Una amplia variedad de microorganismos como hongos, mohos y levaduras, bacterias, virus pueden ser encontrados en el ambiente de interior, estos contaminantes pueden reproducirse en el agua estancada acumulada en conductos, humectadores y ductos de desagüe, o donde el agua se ha reunido sobre azulejos de techo, alfombra, o material de aislamiento, los síntomas físicos relacionados con la contaminación biológica incluyen tos, estrechez de pecho, fiebre, enfriamientos, dolores musculares, y respuestas alérgicas como irritación mucosa de la membrana y congestión superior respiratoria. Una bacteria encontrada en el ambiente interior, es la Legionella, la cual ha causado tanto la enfermedad del Legionario como la Fiebre Pontiac<sup>37</sup>.

#### 2.3.8. Factores subjetivos de Calidad de Vida Laboral

Existe una serie de aspectos que contribuyen en el bienestar, productividad y desarrollo del talento humano de una organización, e influyen en el comportamiento laboral de los empleados y la CVL, desde esta perspectiva el presente estudio plantea y define las siguientes variables:

##### 2.3.8.1. Orientación Organizacional

Claridad de los colaboradores en relación con la misión, los objetivos, las estrategias, los valores y las políticas de la Institución, y de la manera como se

---

<sup>36</sup> Ibid.,p.23.

<sup>37</sup> HERNÁNDEZ, Lili Rodríguez; SALOMÓN, Jorge E. Alonzo. Efecto de los factores ambientales, laborales y psicosociales, en el síndrome del edificio enfermo. *Ingeniería*, 2004, vol. 8, no 2, p. 0.



desarrolla la planeación y los procesos, se distribuyen las funciones y son dotados de los recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de su labor<sup>38</sup>.

#### 2.3.8.2. Administración del Talento Humano

Nivel de percepción de los colaboradores sobre los procesos institucionales orientados a una adecuada identificación de las funciones a su cargo, a su capacitación, bienestar y satisfacción; con el objetivo de apoyar su crecimiento personal y profesional<sup>39</sup>.

#### 2.3.8.3. Estilo de Dirección

Conocimientos y habilidades gerenciales aplicadas en el desempeño de las funciones del área; rasgos y métodos personales para guiar a individuos y grupos hacia la consecución de un objetivo<sup>40</sup>.

#### 2.3.8.4. Comunicación e Integración

Se refiere al intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos entre los miembros de una organización, que fluyen en dirección horizontal y vertical, orientado a fortalecer la identificación y unidad entre los miembros de la entidad.

#### 2.3.8.5. Trabajo en Equipo

Es el realizado por un número determinado de personas que trabajan de manera interdependiente y aportando habilidades complementarias para el logro de un propósito común con el cual están comprometidas y del cual se sienten responsables.

#### 2.3.8.6. Competencias Laborales

---

<sup>38</sup> CHACON. Op.cit.,p.27.

<sup>39</sup> CHACON. Op.cit.,p.27.

<sup>40</sup> CHACON. Op.cit.,p.27.

Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones y comportamientos personales de los colaboradores de una organización que, en forma integrada, constituyen lo requerido para garantizar su buena autoestima, confiabilidad y buen desempeño en el cargo<sup>41</sup>.

## **2.4 MARCO LEGAL**

Las bases legales del trabajo de grado están apoyadas en varias leyes y decretos desde el nivel internacional y que son acogidas por Colombia entre las cuales se destacan:

### **2.4.1. Normas internacionales para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.**

1950.- Conformación del Comité de Ocupacional OIT/OMS. Luego de la formación de la Organización Mundial de la Salud, este comité conjunto inicio la colaboración entre estas dos organizaciones, la cual continúa hasta el día de hoy.

1978.- Declaración de Alma-Ata.<sup>42</sup> . En ella “Se anuncia un impulso a los proveedores de servicios de salud, sus usuarios y la comunidad en extenso<sup>43</sup> y nada acercará las iniciativas nacionales de salud que el acercarlas tanto como sea posible a los lugares donde la gente vive y trabaja”<sup>44</sup> más que llevarlas a cabo en las instituciones de salud, establece como imperativos que se garanticen los

---

<sup>41</sup> CHACON. Op.cit.,p.27.

<sup>42</sup> United Nations. Declaration of Alma Ata 1978. <http://www.un-documents.net/alma-ata.htm> accessed 28 Noviembre de 2019.

<sup>43</sup> Madi HH and Hussain SJ. Health protection and promotion: evolution of health promotion: a stand-alone concept or building on primary health care? Eastern Mediterranean Health Journal 2008,14(Supplement):S15. [http://www.emro.who.int/publications/emhj/14\\_S1/Index.htm](http://www.emro.who.int/publications/emhj/14_S1/Index.htm) accessed Consultada el 28 de noviembre de 2019

<sup>44</sup> United Nations, op cit,p.67.

ambientes adecuados para que la promoción de la salud y la salud ocupacional se desenvuelvan y crezcan.

1994.- Declaración Global de Salud Ocupacional para Todos.<sup>45</sup> A través de los años se ha desarrollado una red de Centros Colaboradores en Salud Ocupacional. Estos centros colaboradores celebran una convención aproximadamente cada 2 años para coordinar planes y actividades. En la Segunda Convención de Centros Colaboradores de la OMS, llevada a cabo en Beijing, en 1994, se firmó por parte de los participantes una Declaración Global Salud Ocupacional para Todos. Un aspecto notable de esta declaración es el acuerdo claro de que el término “salud ocupacional”, incluye la prevención de accidentes (salud y seguridad), y factores como el estrés psicosocial. Se urgió a los estados miembros a aumentar sus actividades en la salud ocupacional.

2003.- Estrategia Global para la Seguridad y Salud Ocupacional.<sup>38</sup> En su 91ª conferencia anual, la Organización Internacional del Espacio Laboral Saludable: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte

2005.- Acuerdo de Bangkok para la Promoción de la Salud En un Mundo Globalizado. Este segundo acuerdo fue firmado después de la Sexta Conferencia Global sobre Promoción de la Salud. Aun cuando es notable por diferentes razones una de ellas, la más significativa es el compromiso de hacer de la promoción de la salud “un requisito para las buenas prácticas corporativas”. Por la primera vez se reconoce explícitamente que las corporaciones y/o inversionistas deben practicar la promoción de la salud en el espacio de trabajo. También señala que los hombres y las mujeres se ven afectados de diferente manera, y estas diferencias representan retos para crear espacios de trabajo saludables para todos los trabajadores.

---

<sup>45</sup> OMS. Declaración sobre salud ocupacional para todos./ OCH / 94.1. 1994. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/declaration/en/](https://www.who.int/occupational_health/publications/declaration/en/)

2006.- Convenio de la OIT No. 187.41 Este Esquema Promocional para la Convención sobre Salud y Seguridad Ocupacional, fue aprobado en la 95ª sesión de la OIT en 2006. Diseñado para reforzar las convenciones previas, expresamente urge a los estados miembros a promover un abordaje de salud y seguridad ocupacional en los sistemas de administración, con una mejora continua en la salud y seguridad ocupacional, implementar una política nacional y promover una cultura nacional de prevención en salud y seguridad.

2007.- Plan Global de Acción para la Salud de los Trabajadores: Como se hizo notar en el primer capítulo, este documento crucial operacionalizó la Estrategia Global de Salud Ocupacional para Todos, de 1995, aportando objetivos claros y áreas de prioridad para la acción. Ahora “Salud Ocupacional” incluye no solamente la protección a la salud sino también la promoción de la salud; y “Promoción de la Salud” debe entenderse como una actividad que debe incluir la existencia de un ambiente de trabajo diseñado para su implementación.

2015. Objetivos De Desarrollo Sostenible. La Asamblea General de las Naciones Unidas la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. Los Estados miembros de las Naciones Unidas aprobaron una resolución en la que reconocen que el mayor desafío del mundo actual es la erradicación de la pobreza y afirman que sin lograrla no puede haber desarrollo sostenible.

Con ello, específicamente para garantizar la calidad de vida de los trabajadores se establecieron los objetivos 3, en el que se establece “Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos y todas en todas las edades” y el 8,

en el cual se estipula” Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos”<sup>46</sup>.

Las Normas Internacionales del Trabajo (NIT) son, en primer lugar, herramientas para que los gobiernos, en articulación con las organizaciones representativas de trabajadores y empleadores, puedan orientar su legislación en materia laboral y su política social. Si se quiere, el fin último de las normas internacionales del trabajo es el desarrollo de las personas a través de un trabajo de calidad. Esto significa que las NIT están orientadas a que el crecimiento económico y el desarrollo se acompañen de la creación de un Trabajo Decente. De esta forma se parte de la base de que el desarrollo no es un fin en sí mismo sino un medio para que las personas alcancen condiciones de trabajo adecuadas, en libertad, con justa retribución, con seguridad en el empleo, con dignidad y con respeto por la vida y la salud<sup>47</sup>.

#### **2.4.2. Normas nacionales**

Dentro de las normas que protegen la CVL, la salud y la seguridad de los trabajadores en el País se encuentran:

El Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP) se establece en Colombia como respuesta a los cambios de la reforma a la Constitución Política del año 1991<sup>48</sup> y en desarrollo del Sistema de Seguridad Social Integral plasmado en la Ley 100 de 1993. En el texto constitucional se incorporan como derechos ciudadanos el derecho a la salud, la conservación del medio ambiente, y la

---

<sup>46</sup> MARÍN, Victoria; CARLOS, Alfredo. Objetivo 8 de Desarrollo Sostenible: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. 2017.

<sup>47</sup> RODRÍGUEZ, Carlos Aníbal. *Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medioambiente de trabajo*. OIT, 2009.

<sup>48</sup> DE BOGOTÁ, Cámara de Comercio, et al. Constitución política de Colombia. 1991.

participación social, y se determina que toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas, siendo todo ello por tanto obligaciones sociales que gozan en todas sus modalidades de la especial protección del Estado. Consecutivamente, en el Decreto 1295 del 22 de junio de 1994<sup>49</sup>, reglamentario de la Ley 100 de 1993<sup>50</sup>, se define el Sistema General de Riesgos Profesionales como “el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan”. Este Sistema se aplica a todas las empresas que funcionan en el territorio nacional y a trabajadores, contratistas y subcontratistas de los sectores público, oficial, semioficial en todos sus órdenes y privado en general<sup>51</sup>.

La Ley 9 de 1979<sup>52</sup> por la cual se reglamenta las actividades y competencias de Salud Pública para asegurar el bienestar de la población.

El Decreto 614 de 1984<sup>53</sup> por la cual se determinan las bases para las organizaciones y administración en salud ocupacional en el País.

La Resolución 2013 de 1986<sup>54</sup> la cual define la creación y el funcionamiento de los llamados comités paritarios de salud ocupacional.

---

<sup>49</sup> MINISTERIOS, DE HACIENDA Y. CRÉDITO PÚBLICO. Y DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. *Decreto*, 1994, vol. 1295, p. 22.

<sup>50</sup> DE BOGOTÁ, Cámara de Comercio, et al. Ley 100 de 1993. 1993.

<sup>51</sup> RAMÍREZ, Orjuela; ERLEY, María; RONDA-PÉREZ, Elena. El sistema general de riesgos profesionales en Colombia: objetivos, aplicación, limitaciones. 2006.

<sup>52</sup> DE BOGOTÁ, Alcaldía. Ley 9 de 1979. Secretaría Jurídica Distrital, Alcaldía Mayor de Bogotá, 1979.

<sup>53</sup> DE TRABAJO, Ministerios. Seguridad social y salud. Decreto 614 de 1984.

<sup>54</sup> DE TRABAJO, Ministerios. Seguridad social y salud. (1986). *Resolución 1016 de 1989*, 2013.

La Resolución 1016 de 1989<sup>55</sup> Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

La Resolución 6398 de 1991<sup>56</sup>: por la cual se establece procedimientos en materia de salud ocupacional.

Por otra parte, en la Constitución política de 1991, en el Artículo 79 se establece que todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines. Dentro de los Derechos Constitucionales del trabajador, se encuentran el Art.13: Derecho a la Igualdad y el Art.25 Derecha al trabajo.

Así mismo la Ley 100 de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, establece que la Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

---

<sup>55</sup> DE TRABAJO, Ministerios. Seguridad social y salud . Resolución 1016 de 1989.

<sup>56</sup> DE TRABAJO, Ministerios. Seguridad social y salud . Resolución 6398 de 1991

Posteriormente el Decreto Ley 1295 de 1994, determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

El Decreto Ley 1567 de 1998<sup>57</sup> reglamentó el sistema de estímulos y fijó como componentes del mismo los programas de bienestar, donde la finalidad establecida en el artículo 21 el cual busca propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación y la seguridad laboral de los empleados de la entidad, así como la eficacia, la eficiencia y la efectividad en su desempeño; fomentar la aplicación de estrategias y procesos en el ámbito laboral que contribuyan al desarrollo del potencial personal de los empleados, a generar actitudes favorables frente al servicio público y al mejoramiento continuo de la organización en el ejercicio de su función social; desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio público que privilegie la responsabilidad social y la ética administrativa, de tal forma que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad.

NORMA OHSAS 18001:2007<sup>58</sup> Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

Esta norma OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series) especifica los requisitos para un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional (S y SO), para hacer posible que una organización controle sus riesgos de S y SO y mejore su desempeño en este sentido. No establece criterios de desempeño de S y SO determinados, ni incluye especificaciones detalladas para el diseño de un sistema de gestión.

---

<sup>57</sup> DE TRABAJO, Ministerios. Seguridad social y salud. Decreto Ley 1567 de 1998.

<sup>58</sup> ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS. 18001: 2007 Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional. *Requisitos*, Bogotá: Icontec, 2007.



Resolución número 2646 de 2008<sup>59</sup>, por la cual se “establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional” (Ministerio de la Protección Social, 2008, p. 1). En estos términos, se estaría resaltando una responsabilidad de orden legal, que busca contextos laborales sanos que promuevan la salud en el lugar de trabajo, a través del estudio de variables que operan en las diferentes dinámicas organizacionales y en las relaciones que el trabajador establece con su entorno, con los otros y consigo mismo.

Otra norma importante es la Ley 1562 del 2012<sup>60</sup>, la cual establece el Sistema General de Riesgos Laborales como el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

Igualmente, a través de la Resolución 6045 de 2014<sup>61</sup>: se adopta el Plan Nacional de Seguridad y salud en el trabajo 2013-2021.

El Decreto 1443 del 2014<sup>62</sup>, por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

---

<sup>59</sup> COLOMBIA, P Resolución número 2646 de 2008,

<sup>60</sup> COLOMBIA, P Ley 1562 del 2012.

<sup>61</sup> COLOMBIA, P Resolución 6045 de 2014.

<sup>62</sup> COLOMBIA, P Decreto 1443 del 2014

El Decreto 1072 de 2015<sup>63</sup>: se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo.

El Decreto 0780 de 2016<sup>64</sup>: por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector salud y la protección social.

La Resolución 1111 de 2017<sup>65</sup>, aún vigente y por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. Los Estándares Mínimos son el conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento, mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica; de suficiencia patrimonial y financiera; y de capacidad técnico-administrativa, indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades de los empleadores y contratantes en el Sistema General de Riesgos Laborales.

Finalmente en este año se expidió la Resolución 0312 del 2019<sup>66</sup>, por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

---

<sup>63</sup> COLOMBIA, P. d. Decreto 1072 de 2015. *Decreto único reglamentario del sector trabajo*, 2017.

<sup>64</sup> COLOMBIA, P Decreto 0780 de 2016.

<sup>65</sup> Ministerio de Trabajo, Resolución 1111 del 27 de Marzo de 2017.

<sup>66</sup> Ministerio de Trabajo, Resolución Resolución 0312 del 2019.

### **3. DISEÑO METODOLOGICO**

#### **3.1 TIPO DE ESTUDIO**

Estudio descriptivo, transversal con enfoque cuantitativo. Es descriptivo, debido a que permite describir con la mayor precisión y fidelidad posible una realidad empresarial<sup>67</sup>, en este estudio las percepciones de los empleados con respecto a las diferentes variables que conforman el clima organizacional. Es cuantitativo, ya que se utilizan métodos y técnicas estadísticas tanto para la recolección de datos como para su análisis<sup>68</sup>.

#### **3.2 ESCENARIO DEL ESTUDIO**

La IPS de salud visual, es una institución que se ha preparado para asumir el reto de la prestación de los servicios de salud, con énfasis en salud visual, dentro del nuevo marco de la seguridad social en salud; ofreciendo a la comunidad servicios de alta calidad en busca de un futuro cada vez más saludable.

#### **3.3 POBLACIÓN**

La población estuvo conformada por los 98 trabajadores encargados del funcionamiento de las sedes de Montería y Apartadó.

#### **3.4 MUESTRA**

Estuvo conformada por 87 funcionarios, de los cuales 31 son asistenciales y 56 del área administrativa. Para ello se tuvo en cuenta la distribución dada en la tabla 1.

---

<sup>67</sup> HORNA, Arístides Alfredo Vara. ¿ CÓMO HACER UNA TESIS EN CIENCIAS EMPRESARIALES?. *Manual Breve Para los Tesistas Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos Y Marketing, Segunda.* Lima, Perú, 2010.

<sup>68</sup> Horna, Op.cit.,p.194.

**Tabla 1. Funcionarios administrativos y asistenciales.**

Cargos		Número de funcionarios
A	Gerente	1
B	Asistente administrativo	6
C	Director administrativo	1
D	Profesionales especializados	13
E	Coordinadores	11
F	Auxiliares administrativos	24
G	Auxiliares asistenciales	31
Total		87

Fuente: Informe de la Oficina de Talento Humano.

### **3.4.1 UNIDAD DE ANÁLISIS**

Percepción de los trabajadores con respecto a la CVL.

### **3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Se realizó a través de un instrumento para medir el clima laboral (Anexo A), según la metodología propuesta por Rensis Likert<sup>69</sup>, que comprende un conjunto de afirmaciones, a las cuales el encuestado debe responder de acuerdo con su percepción, y éstos deben expresar según su grado de aprobación (acuerdo) o desaprobación (desacuerdo), frente a las afirmaciones expresas. Está dividido en

---

<sup>69</sup> DÍAZ VASQUEZ, Magali. Gestión de estrategias innovadoras para optimizar el clima organizacional, basado en la teoría de Rensis Likert, caso escuela profesional de educación, nivel primario de la Universidad Nacional" Pedro Ruiz Gallo" Lambayeque, año 2011. 2019.

7 variables, las cuales cada una comprenden un número determinado de ítems hasta completar 51, frente a los cuales los encuestados deben responder con la siguiente escala:

Total Desacuerdo (TD)

Desacuerdo (DA)

Acuerdo (A)

Total Acuerdo (TA)

En la tabla 2, se presenta las variables y el número de ítems.

**Tabla 2. Variables para medir clima laboral.**

VARIABLES	ÍTEMS	TOTAL
1. Orientación Organizacional.	1 a 9	9
2. Administración del Talento Humano.	10 a 15	6
3. Estilo de Dirección.	16 a 25	10
4. Comunicación e Integración.	26 a 31	6
5. Trabajo en Grupo.	32 a 36	5
6. Capacidad profesional	37 a 44	8
7. Medio Ambiente Físico	45 a 51	7
<b>TOTAL</b>		<b>51</b>

Fuente: Instrumento de CVL de la investigación.

En la tabla 2, se presenta la estructura de la base de datos para tabular la información recolectada, en donde:

f: Frecuencia (número de respuestas).

%. Porcentaje que representa el número de respuestas en cada alternativa (calculado en relación con el total de respuestas).

**Tabla 3. Estructura matriz de datos**

Ítem Redactado	ÍTEM No.							
	TOTAL DE RESPUESTAS POR ALTERNATIVA							
	T.D.		D.		A.		T.A.	
	F	%	F	%	F	%	f	%

Fuente: Instrumento de CVL de la investigación.

### **3.6 CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

Funcionarios administrativos y asistenciales de tiempo completo que laboran en la sede Montería.

### **3.7 EXCLUSIÓN**

Funcionarios administrativos y asistenciales que voluntariamente manifiesten abstenerse de participar en el estudio y que trabajen en la sede de Apartadó.

### **3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Se realizó prueba piloto con 10 funcionarios, los cuales solo hicieron observaciones de forma, Se envió el formulario a través de Google Doc y se accedió a los encuestados a través de correo electrónico. Una vez aplicados los instrumentos, se procedió a la tabulación de la información. Para ello, se establecieron las frecuencias de respuesta correspondiente a cada uno de los cuatro grados que integran la escala, en la cual el máximo de respuestas es de 51. Posteriormente se realizó un análisis estadístico y se graficaron los resultados mediante tablas, gráficas y cuadros, utilizando el paquete de Excel 2016.

### **3.9 ASPECTOS ÉTICO-LEGALES**

Teniendo en cuenta la normativa señalada en la Resolución 8430 de 1993, expedida por el Ministerio de Salud Colombiano, para la investigación en el área de la salud, este estudio es considerado sin riesgo, teniendo en cuenta que se empleó una lista de chequeo sin intervención o modificación biológica de los participantes en el estudio, para lo cual se les solicitó la autorización al gerente de la institución (Anexo B). A los resultados y datos obtenidos en este estudio se les aplicó el principio de confidencialidad y anonimidad de los nombres de los encuestados y se tratarán conforme establece la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales en Colombia.

## 4. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los principales resultados de la investigación, en los cuales se muestra la participación de 87 funcionarios asistenciales y administrativos que laboran en la IPS de salud visual de la ciudad de Montería, de los cuales se evidencian sus aspectos sociodemográficos, del mismo modo se presenta la percepción con respecto a la orientación organizacional, comunicación, administración de talento humano, relaciones interpersonales, liderazgo, ambiente físico y comunicación e integración. Finalmente, se establecen las medidas de intervención sugeridas para mejorar el bienestar de los funcionarios y su ambiente laboral.

### 4.1 Características sociodemográficas de los funcionarios de la IPS de salud visual de la ciudad de Montería.

A continuación, se presentan las tablas que muestran las condiciones sociodemográficas de los funcionarios, en los que se presentan variables de género, cargo y tiempo de servicio.

En la tabla N°4 se observa que el 66,7% de los funcionarios son de género femenino y el 33,3% lo son de género masculino

**Tabla 4. Genero de los funcionarios**

GENERO	Fr (N°)	Fr (%)
Femenino	58	66,7%
Masculino	29	33,3%
Total general	87	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°2 se observa que el 35,6% de los funcionarios tienen el cargo de auxiliar asistencial, seguido con un 27,6% el cargo de auxiliar administrativo, por otro lado con un 14,9% está el cargo de profesional especializado, le sigue con 12,6% el cargo de coordinador, así mismo con 6,9% los asistentes administrativos y finalmente con el mismo porcentaje de 1,1 el cargo de Gerente y Director administrativo.

**Tabla 4. Cargo que ocupan los funcionarios**

CARGO	Fr (N°)	Fr (%)
Gerente	1	1,1%
Director administrativo	1	1,1%
Asistente administrativo	6	6,9%
Auxiliar administrativo	24	27,6%
Profesional especializado	13	14,9%
Coordinador	11	12,6%
Auxiliar asistencial	31	35,6%
Total general	87	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al tiempo de servicio, se observa en la tabla N°3 que la mayoría de los individuos expresados en un 50,6% del total tienen de uno a cinco años prestando servicio a la entidad. Así mismo, el 26,4% tiene entre 6 y 10 años laborando, y por último, igualados con un 11,5%, se encuentran quienes tienen más de 11 años y menos de un año.

**Tabla 5. Tiempo de servicio**

TIEMPO DE SERVICIO	Fr (N°)	Fr (%)
Menos de un año	10	11,5%
De uno a 5 años	44	50,6%



De 6 a 10 años	23	26,4%
Más de 11 años	10	11,5%
Total general	87	100,0%

Fuente: Elaboración propia

#### **4.2 Percepción de los trabajadores con respecto a factores que influyen en la CVL**

El grupo investigador indagó entre los funcionarios, los aspectos que, de acuerdo con la teoría relacionada, otros estudios y la normatividad vigente relacionada en el capítulo del marco referencial, podrían influir en la percepción de calidad de vida en el ámbito laboral, como son la orientación organizacional, la administración del talento humano y el estilo de dirección en el área objeto de estudio. A continuación, se evidencian los resultados obtenidos:

Con respecto a la orientación organizacional, en la tabla N° 4, se observa que el 78% conocen la misión y la visión empresarial; por otro lado el 22% manifiestan desacuerdo acerca del conocimiento de lo enunciado.

Con respecto a la práctica de valores institucionales, el 62% afirma estar de acuerdo, el 16% está en desacuerdo, tenemos otro grupo del 15% que está totalmente de acuerdo y por último un 7% que está en desacuerdo.

En la pregunta N° 3, se cuestiona a los empleados si piensan que su entidad los tiene en cuenta para la planeación de actividades y el 54% está de acuerdo con esto, le sigue con un 17% los que están en desacuerdo, como tercero tenemos un 15% totalmente desacuerdo y por último con un 14% quienes están totalmente de acuerdo.

Pasando a la pregunta N° 4, la cual dice si la persona cuenta con los recursos necesarios para realizar eficientemente su trabajo el 60% está de acuerdo con esto, empatados con igual porcentaje de 14% están totalmente desacuerdo y en desacuerdo, y por último con un 13% están totalmente de acuerdo.

La pregunta N° 5 trata sobre si en el área de trabajo se mantienen prioridades para el desarrollo de sus actividades el 64% está de acuerdo, el 20% está totalmente desacuerdo, por otro lado, el 13% está totalmente de acuerdo y por finalmente solo el 1% está en desacuerdo.

La pregunta N° 6 cita que si los procedimientos del área de trabajo garantizan la efectividad de las acciones que se realizan a lo cual los encuestados respondieron con un 54% que están de acuerdo, el 23% totalmente de acuerdo, por otro lado el 17% está totalmente desacuerdo y el 6% está en desacuerdo.

A la pregunta N° 7 donde se pretende saber si los empleados tienen sus funciones claramente determinadas, el 53% afirma estar de acuerdo, el 24% está totalmente de acuerdo, el 18% está totalmente desacuerdo y por ultimo solo el 5% está en desacuerdo.

A la última pregunta, la N° 8, donde se les pregunta si entienden claramente su papel dentro del área de trabajo al cual pertenecen, el 46% está de acuerdo, tenemos un 33% totalmente de acuerdo, así mismo hay un 18% que está totalmente en desacuerdo y solo el 2% está en desacuerdo.

**Tabla 6. 4. Orientación organizacional: Claridad de los colaboradores en relación con la misión, los objetivos, las estrategias, los valores y las políticas de la Institución, y de la manera como se desarrolla la planeación y los procesos, se distribuyen las funciones y son dotados de los recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de su labor.**

PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA							
	1. Totalmente desacuerdo		2. Desacuerdo		3. De acuerdo		4. Totalmente de acuerdo	
	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)
1. Conocimiento de la misión y la visión	13	15%	6	7%	48	55%	20	23%
2. Los empleados de la entidad ponen en práctica los valores institucionales.	14	16%	6	7%	54	62%	13	15%
3. La entidad me tiene en cuenta para la planeación de sus actividades.	13	15%	15	17%	47	54%	12	14%
4. Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente.	12	14%	12	14%	52	60%	11	13%
5. En mi área mantenemos las prioridades para el desarrollo del trabajo.	17	20%	1	1%	56	64%	13	15%
6. Los procedimientos de mi área de trabajo garantizan la efectividad de las acciones que se realizan	15	17%	5	6%	47	54%	20	23%
7. Considero que mis funciones están claramente determinadas	16	18%	4	5%	46	53%	21	24%
8. Entiendo claramente mi papel dentro del área de trabajo a la que pertenezco.	16	18%	2	2%	40	46%	29	33%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al análisis de la tabla N° 5, en la pregunta N° 1 sobre cómo se siente en el cargo de acuerdo a sus conocimientos y habilidades, el 45% afirma estar de acuerdo, el 29% totalmente de acuerdo, pero por otro lado el 20% manifiestan estar totalmente desacuerdo y finalmente solo el 7% en desacuerdo.

En la pregunta N° 2, sobre el entrenamiento adecuado a las nuevas vinculaciones el 54% está de acuerdo, el 18% totalmente desacuerdo, seguido de un 16% que totalmente de acuerdo y un 11% en desacuerdo con el entrenamiento.

A la pregunta N° 3, en la que se quiere saber si la capacitación es una prioridad en la entidad, el 52% esta de acuerdo, el 23% totalmente de acuerdo, por su parte con un 16% están totalmente en desacuerdo y finalmente el 9% restante en desacuerdo.

Se continúa a la pregunta N° 4, en la que se indagó si se realizan buenas actividades de bienestar, a lo que respondieron que el 61% está de acuerdo, el 18% totalmente desacuerdo y a un 11% desacuerdo y por otro lado el 9% restante está de acuerdo.

En la pregunta N° 5, sobre la motivación de la entidad cuando se alcanzan logros y objetivos, el 46% manifiestan estar de acuerdo, 33% en desacuerdo, el 14% totalmente desacuerdo y por último el 7% totalmente de acuerdo.

Por último, la pregunta N° 6, sobre si la entidad concede los encargos a las personas que lo merecen, el 61% de acuerdo, el 18% esta desacuerdo, el 14% totalmente desacuerdo y por último el 7% están totalmente de acuerdo

Tabla 7. 5. Administración del talento humano: Nivel de percepción de los colaboradores sobre los procesos institucionales orientados a una adecuada identificación de las funciones a su cargo, a su capacitación, bienestar y satisfacción; con el objetivo de apoyar su crecimiento personal y profesional.

PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA							
	1. Totalmente desacuerdo		2. Desacuerdo		3. De acuerdo		4. Totalmente de acuerdo	
	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)
1. Siento que estoy ubicado en el cargo que desempeño, de acuerdo con mis conocimientos y habilidades.	17	20%	6	7%	39	45%	25	29%
2. Generalmente la persona que se vincula a la entidad recibe un entrenamiento adecuado para realizar su trabajo.	16	18%	10	11%	47	54%	14	16%
3. La capacitación es una prioridad en la entidad.	14	16%	8	9%	45	52%	20	23%
4. Estoy satisfecho con las actividades de bienestar que se realizan en la entidad.	16	18%	10	11%	53	61%	8	9%
5. La entidad me incentiva cuando alcanzo mis objetivos y metas.	12	14%	29	33%	40	46%	6	7%
6. La entidad concede los encargos a las personas que los merecen.	12	14%	16	18%	53	61%	6	7%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 6, se evidencia la percepción con respecto a los conocimientos y destrezas que tienen el jefe para dirigir el área, el 54% respondió estar de acuerdo, un 25% totalmente de acuerdo, por otro lado el 15% esta totalmente en desacuerdo finalmente el 6% está en desacuerdo.

En la pregunta N° 2, “mi jefe es coherente en sus argumentos y planteamiento, el 53% está de acuerdo, el 22% totalmente de acuerdo, el 14% en desacuerdo y por último el 11% totalmente desacuerdo.

A la pregunta N° 3, donde se pregunta si en su área, el jefe asigna cargas de trabajo de forma equitativa, el 56% respondió estar de acuerdo, el 17% totalmente de acuerdo y muy cerca con un 16% están totalmente desacuerdo y por último, el 10% está en desacuerdo.

La pregunta N° 4, queremos saber si el jefe asigna el trabajo teniendo en cuenta los conocimientos y habilidades de sus colaboradores y los resultados fueron que un 55% está de acuerdo, seguido de un 20% quienes están totalmente de acuerdo, luego con un 17% aquellos que están en desacuerdo y finalmente con un bajo 8% los que están en desacuerdo.

Igualmente, en la pregunta N° 5, con respecto al trato recibido por parte del superior el 52% afirmo estar de acuerdo con este, el 30% está totalmente de acuerdo, seguido con un 16% los que están totalmente de acuerdo y por último con 2% quienes están desacuerdo.

En la pregunta N° 6, se pretende saber si el jefe superior tiene en cuenta las sugerencias que le dan sus subordinados, el 59% se encuentran de acuerdo, un 20% totalmente de acuerdo, el 16% totalmente desacuerdo y solo el 6% en desacuerdo.

Siguiendo con la pregunta N° 7, acerca de si se recibe retroalimentación por parte de los superiores manifiestan el 55% estar de acuerdo, el 22% totalmente de acuerdo, le sigue el 16% de quienes están totalmente en desacuerdo y finalmente con un 7% los que están en desacuerdo.

La siguiente pregunta N° 8, se pregunta si cree que el jefe lo tiene en cuenta para el desarrollo de actividades importantes a lo cual responde el 55% estar de acuerdo, el 20% totalmente de acuerdo, el 16% totalmente en desacuerdo y finalmente el 9% desacuerdo.

La pregunta N° 9, que si cree que no debe consultar al jefe las actividades que realiza a diario el 51% se siente de acuerdo, con la misma cifra de 20% están totalmente desacuerdo y desacuerdo, finalmente con un 10% totalmente de acuerdo.

Por último, en la pregunta N° 10, acerca de la motivación y el reconocimiento recibido por el jefe el 52% manifiestan estar de acuerdo, el 18% totalmente desacuerdo, el 16% totalmente de acuerdo y por último el 14% esta desacuerdo.

**Tabla 8. 6. Estilo de dirección: Conocimientos y habilidades gerenciales aplicadas en el desempeño de las funciones del área; rasgos y métodos personales para guiar a individuos y grupos hacia la consecución de un objetivo.**

PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA							
	1. Totalmente desacuerdo		2. Desacuerdo		3. De acuerdo		4. Totalmente de acuerdo	
	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)
1. Mi jefe tiene los conocimientos y destrezas para dirigir el área.	13	15%	5	6%	47	54%	22	25%
2. Mi jefe es coherente en sus argumentos y planteamientos.	10	11%	12	14%	46	53%	19	22%
3. En mi área, el jefe asigna las cargas de trabajo de forma equitativa.	14	16%	9	10%	49	56%	15	17%
4. Mi jefe asigna el trabajo teniendo en cuenta los conocimientos y habilidades de sus colaboradores.	15	17%	7	8%	48	55%	17	20%
5. El trato que recibo de mi jefe es respetuoso.	14	16%	2	2%	45	52%	26	30%
6. Mi jefe tiene en cuenta las sugerencias que le formulo.	14	16%	5	6%	51	59%	17	20%
7. Recibo de mi jefe retroalimentación (observaciones) tanto de aspectos positivos como de aspectos negativos de mi trabajo.	14	16%	6	7%	48	55%	19	22%
8. Mi jefe me tiene en cuenta para desarrollar trabajos importantes.	14	16%	8	9%	48	55%	17	20%



<b>9. No tengo que consultar con mi jefe todas las acciones a seguir en la realización del trabajo.</b>	17	20%	17	20%	44	51%	9	10%
<b>10. Mi jefe me motiva y reconoce mi trabajo.</b>	16	18%	12	14%	45	52%	14	16%

---

Fuente: Elaboración propia

#### **4.3 Percepción de los trabajadores con respecto a la comunicación e integración, trabajo en grupo, capacidad profesional y medio ambiente físico, según lo establecido en la normatividad vigente.**

En la tabla N° 7, pregunta N° 1, se preguntó si en el área de trabajo ha logrado un nivel de comunicación con los compañeros de trabajo que facilita el logro de los resultados y el 54% están de acuerdo, el 20% totalmente de acuerdo, el 17% totalmente desacuerdo y el 9% en desacuerdo.

Con la pregunta N° 2, se indaga con respecto a la existencia de mas comunicaciones oficiales que comunicaciones informales dentro de la entidad y el 45% manifiestan estar de acuerdo. El 28% está en desacuerdo, el 18% , totalmente desacuerdo y finalmente el 9% totalmente de acuerdo.

En la pregunta N° 3, se indagó sobre la percepción de un nivel adecuado de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad, a lo cual respondieron el 49% estar de acuerdo, el 29% desacuerdo, el 13% totalmente desacuerdo y el 9% totalmente de acuerdo.

La pregunta N° 4, en la que se solicitó la percepción con respecto a comparar información útil dentro de cada área para el desarrollo del trabajo diario el 62% manifestaron estar de acuerdo, el 17% totalmente de acuerdo, el 16% totalmente desacuerdo y finalmente el 5% en desacuerdo.

A la pregunta N° 5, se busca identificar si se están satisfechos con la forma en que se comunican los compañeros el 51% esta de acuerdo. El 21% totalmente de acuerdo, el 16% totalmente desacuerdo y finalmente el 5% en desacuerdo.

A la ultima pregunta, la N° 6, se pretende saber si cuando surge un problema se sabe con exactitud quien es el delegado para la resolución del mismo el 59% esta

de acuerdo, el 18% totalmente de acuerdo, el 15% totalmente desacuerdo y por ultimo un 8% en desacuerdo.

**Tabla 9. 7. Comunicación e integración:** Se refiere al intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos entre los miembros de una organización, que fluyen en dirección horizontal y vertical, orientado a fortalecer la identificación y unidad entre los de la entidad.

PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA							
	1. Totalmente desacuerdo		2. Desacuerdo		3. De acuerdo		4. Totalmente de acuerdo	
	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)
1. En mi área de trabajo se ha logrado un nivel de comunicación con mis compañeros de trabajo que facilita el logro de los resultados	15	17%	8	9%	47	54%	17	20%
2. Me entero de lo que ocurre en mi entidad, más por comunicaciones oficiales que por comunicaciones informales.	16	18%	24	28%	39	45%	8	9%
3. Existe un nivel adecuado de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.	11	13%	25	29%	43	49%	8	9%
4. En mi área compartimos información útil para el trabajo.	14	16%	4	5%	54	62%	15	17%
5. Estoy satisfecho con la forma en que me comunico con mis compañeros.	14	16%	4	5%	51	59%	18	21%
6. Cuando surge un problema, sé con exactitud quién debe resolverlo.	13	15%	7	8%	51	59%	16	18%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 8, empezamos con la pregunta N° 1, queremos saber si en las áreas de trabajo se fomenta el trabajo en grupo a lo cual manifestaron el 59% estar de acuerdo, 17% totalmente de acuerdo, con un 15% totalmente desacuerdo y por ultimo con un 9% en desacuerdo.

En la pregunta N° 2, se pretende identificar si las herramientas de trabajo se comparten entre todos los integrantes del grupo el 59% están de acuerdo, 16% totalmente de acuerdo y totalmente desacuerdo y finalmente con un 9% en desacuerdo.

En la pregunta N° 3, se indagó si los integrantes de los grupos de trabajo aportan lo suficiente para la realización de las actividades, un 60% están de acuerdo, el 16% totalmente desacuerdo, le sigue el 14% de los que están totalmente desacuerdo y por ultimo con un 10% quienes están en desacuerdo.

Así mismo, la pregunta N° 4, en la que se pretende saber si los grupos de trabajo en los cuales trabaja el empleado son autónomos comparados con los demás grupos, a lo cual responden 59% estar de acuerdo, le sigue con un 17% totalmente desacuerdo, 14% totalmente de acuerdo y por ultimo con un 10% aquellos que están desacuerdo.

Por ultimo, en la pregunta N° 5, donde se pretende saber si las decisiones tomadas en los grupos de trabajo del área son apoyadas por el jefe una significativa cifra de 64% esta de acuerdo, seguido por un 17% de quienes están totalmente en desacuerdo, con 1% se ubican quienes están totalmente desacuerdo y por ultimo con un 3% aquellos que están desacuerdo.

**Tabla 10. 8. Trabajo en grupo: Es el realizado por un número determinado de personas que trabajan de manera interdependiente y aportando habilidades complementarias para el logro de un propósito común con el cual están comprometidas y del cual se sienten responsables.**

PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA							
	1. Totalmente desacuerdo		2. Desacuerdo		3. De acuerdo		4. Totalmente de acuerdo	
	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)
1. En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en grupo.	13	15%	8	9%	51	59%	15	17%
2. Los objetivos de los grupos en los que yo he participado son compartidos por todos sus integrantes.	14	16%	8	9%	51	59%	14	16%
3. Considero que las personas de los grupos en que he participado, aportan lo que se espera de ellas para la realización de las tareas.	14	16%	9	10%	52	60%	12	14%
4. Mi grupo trabaja con autonomía respecto de otros grupos.	15	17%	9	10%	51	59%	12	14%
5. Las decisiones que toman los grupos de trabajo de mi área son apoyadas por el jefe.	15	17%	3	3%	56	64%	13	15%

**Fuente: Elaboración propia.**

En la tabla N° 9, empezando con la pregunta N° 1, se pretende saber si el empleado cree tener las habilidades requeridas para la realización de su trabajo y el 49% esta de acuerdo, le sigue con un 33% quienes están totalmente de acuerdo, con un 14% le sigue quienes están totalmente desacuerdo y por ultimo con un 3% quienes están desacuerdo.

En la pregunta N° 2, acerca del buen uso de conocimiento en el trabajo el 48% esta de acuerdo, le sigue con un 34% quienes están totalmente de acuerdo, con un 16% los que están totalmente desacuerdo y por ultimo con un bajo 1% los que están en desacuerdo

Pasando a la pregunta N° 3, se quiere saber si el empleado se encuentra capaz de manejar su carga laboral adecuadamente a lo cual responden con un 49% que están de acuerdo, con un 30% quienes están totalmente de acuerdo, con un 14% lo que están totalmente desacuerdo y por ultimo con un 7% aquellos que están en desacuerdo.

La pregunta N° 4, se busca saber si el empleado cree que supera las expectativas que el jefe tiene sobre su desempeño y el 55% esta de acuerdo con esto, le sigue con un 25% quienes están totalmente de acuerdo, luego con 15% los que están totalmente de acuerdo y por ultimo con un 5% los que están desacuerdo.

A la pregunta N° 5 en la que se quiere saber si el empleado esta dispuesto a hacer un esfuerzo extra cuando sea necesario sobre el bien de la entidad el 49% esta de acuerdo, el 33% esta totalmente de acuerdo, un 16% esta totalmente desacuerdo y finalmente el 1% esta en desacuerdo.

A la pregunta N° 6 sobre si se siente motivado para trabajar en el mejoramiento de los procesos por el bien de la entidad el 55% afirma estar de acuerdo, el 21% esta totalmente de acuerdo, el 18% esta totalmente desacuerdo y por ultimo solo el 6% esta desacuerdo.

Pasando a la pregunta N° 7, en la que se pregunta por la claridad de porqué realiza las tareas el 54% esta de acuerdo, el 29% esta totalmente de acuerdo, el 16% esta totalmente desacuerdo y solo el 1% esta en desacuerdo.

A la ultima, la pregunta N° 8, sobre si esta satisfecho con el trabajo realizado el 49% esta de acuerdo, el 32% esta totalmente de acuerdo, el 17% esta totalmente desacuerdo y finalmente el 1% esta desacuerdo.



**Tabla 11. Capacidad profesional:** Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones y comportamientos personales de los colaboradores de una organización, que, en forma integrada, constituyen lo requerido para garantizar su buena autoestima, confiabilidad y buen desempeño en el cargo.

PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA							
	1. Totalmente desacuerdo		2. Desacuerdo		3. De acuerdo		4. Totalmente de acuerdo	
	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)
<b>1. Tengo las habilidades requeridas para realizar mi trabajo.</b>	12	14%	3	3%	43	49%	29	33%
<b>2. En mi trabajo hago una buena utilización de mis conocimientos.</b>	14	16%	1	1%	42	48%	30	34%
<b>3. Puedo manejar adecuadamente mi carga de trabajo</b>	12	14%	6	7%	43	49%	26	30%
<b>4. Supero las expectativas que mi jefe tiene sobre mi desempeño.</b>	13	15%	4	5%	48	55%	22	25%
<b>5. Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra cuando sea necesario por el bien de la entidad.</b>	14	16%	1	1%	43	49%	29	33%
<b>6. Me siento motivado para trabajar por el mejoramiento de los procesos de trabajo.</b>	16	18%	5	6%	48	55%	18	21%
<b>7. Tengo claridad de por qué realizo mis trabajos.</b>	14	16%	1	1%	47	54%	25	29%
<b>8. Me encuentro satisfecho con el trabajo que realizo.</b>	15	17%	1	1%	43	49%	28	32%

Fuente: Elaboración propia

Por último, la tabla N° 10, sobre el medio ambiente físico, en la pregunta N° 1, se busca identificar si se tiene un ambiente físico seguro en lo que a ergonomía respecta y el 49% está de acuerdo, le sigue con un 25% quienes están totalmente de acuerdo, cerca con 14% están totalmente desacuerdo y por último con un 10% los que están desacuerdo.

En la pregunta N° 2, se quiere saber si el empleado permanece con el área de trabajo ordenada y el 51% está de acuerdo, por otro lado, el 25% está totalmente de acuerdo, siguiendo con un 14% quienes están totalmente desacuerdo y por ultimo quienes están en desacuerdo.

Pasando a la pregunta N° 3, que se pretende conocer si el área de trabajo del empleado permanece limpia y un 52% esta de acuerdo, le sigue un 26% de aquellos totalmente desacuerdo, con un 14% los que están totalmente desacuerdo y finalmente con 18% los que están desacuerdo.

En la pregunta N° 4, se quiere saber si efectúan oportunamente las actividades de mantenimiento necesarias oportunamente y un 53% está de acuerdo con esto, seguido de un 14% que está totalmente desacuerdo pero por otro lado está un 24% de quienes están en desacuerdo y por ultimo con un 9% los que están totalmente desacuerdo.

La pregunta N°5 se busca identificar si no hay contaminación auditiva y un 49% está de acuerdo con esto, con igual cifra del 17% están quienes están totalmente de acuerdo y quienes están totalmente desacuerdo y por ultimo con un 16% los que están en desacuerdo.

Con la pregunta N° 6, se quiere identificar si hay una iluminación adecuada y un 49% está de acuerdo, con un 18% los que están en desacuerdo y seguido de un 17% lo que están totalmente de acuerdo y finalmente con un 15% los que están totalmente desacuerdo.

Por último, en la pregunta N° 7, se pretende saber si hay suficiente iluminación en el área de trabajo y un 49% está de acuerdo, seguido de un 33% que está totalmente de acuerdo, con 16% los que estan totalmente desacuerdo y finalmente con un 1% los que están en desacuerdo.

Tabla 12. 10. Medio ambiente físico.

PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA							
	1. Totalmente desacuerdo		2. Desacuerdo		3. De acuerdo		4. Totalmente de acuerdo	
	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)	Fr (N°)	Fr (%)
1. Mi área de trabajo tiene un ambiente físico seguro (ergonomía)	11	13%	19	22%	43	49%	14	16%
2. Mi área de trabajo permanece ordenada	12	14%	9	10%	44	51%	22	25%
3. Mi área de trabajo permanece limpia.	12	14%	7	8%	45	52%	23	26%
4. En mi área de trabajo se efectúan oportunamente las actividades de mantenimiento que sean necesarias	8	9%	21	24%	46	53%	12	14%
5. En mi área de trabajo no hay contaminación auditiva (ruido).	15	17%	14	16%	43	49%	15	17%
6. En mi área de trabajo la iluminación es la adecuada	13	15%	16	18%	43	49%	15	17%
7. Mi área de trabajo tiene suficiente ventilación.	14	16%	1	1%	43	49%	29	33%

Fuente: Elaboración propia

#### **4.4 Plan de mejoramiento del bienestar laboral de los funcionarios.**

Los resultados del diagnóstico muestran oportunidades de mejora relevantes en las áreas de comunicación e integración y medio ambiente físico, siendo esta última, por razón de los más bajos puntajes, objeto de elaboración de la propuesta de impacto, que se estructura sobre tres componentes básicos: Plan de capacitación, plan de bienestar e incentivos y diseño de un sistema de comunicación e integración. Se espera que este aporte, que condensa elementos conceptuales y técnicos surgidos desde la academia y desde un rol eminentemente gerencial, contribuyan al logro de los objetivos empresariales bajo índices de eficiencia, garantizando la CVL de los funcionarios y por ende su crecimiento, consolidación y liderazgo en el mercado.

Proyecto 1: gestión de los riesgos laborales (GRL) en el puesto de trabajo

Objetivo: Mejorar las condiciones del confort, eficiencia productiva y seguridad en ambiente físico del puesto de trabajo para aumentar la satisfacción y CVL.

Acciones:

**Diagnóstico ergonómico** En la fase de diagnóstico ergonómico, se realizará un análisis y evaluación de la situación actual de los procesos y los puestos de trabajo asociados

**Diseño del perfil del puesto de trabajo** En esta fase se confeccionará el perfil o profesigramas del puesto de trabajo con los datos obtenidos del diagnóstico ergonómico realizado en la fase anterior. En la fase de evaluación se consideraron varios factores que contemplan los esfuerzos físicos, sensoriales y mentales, aspectos psicosociológicos tales como iniciativa, comunicación, monotonía, turnos

y horarios, y aspectos ambientales como el ruido, iluminación y contaminantes y riesgos de accidentes.

**Evaluación de los riesgos identificados** Una vez identificados los peligros presentes en el proceso de GRL, se realizará su evaluación.

**Propuesta de posibles soluciones (sinergia)** En esta fase se tratará, de acuerdo a los resultados obtenidos según los métodos de valoración utilizados, de corregir y proponer soluciones que permitan el mejoramiento del estado actual.

**Toma de decisiones y ejecución: Selección de soluciones y aplicación** En esta única fase de esta etapa, se persigue como objetivo determinar cuáles de las soluciones propuestas anteriormente, constituyen las óptimas para la corrección de los conflictos detectados.

**Seguimiento y control** Una vez que se ha transitado por las diferentes etapas para la gestión ergonómica, y se han tomado y ejecutado las medidas para su corrección, es preciso realizar una verificación o seguimiento del cumplimiento de las mismas<sup>70</sup>.

## Proyecto 2: Valuación de cargos

**Objetivo:** identificar los contenidos esenciales de las relaciones entre los factores relacionados -internos y externos- con el sistema de competencias (estratégico-táctico-operativo), con énfasis en el tributo que estas hacia el diseño del perfil de cargo por competencias.

**Acciones:**

---

<sup>70</sup> PEÑA. Op.cit.,p.35.

Etapa I: Diagnóstico y preparación.

Etapa II: Identificación del sistema de competencias organizacional y constitución legal de los perfiles

ETAPA III: Implantación y ajuste

ETAPA IV: Control y retroalimentación Finalmente, la última etapa permite la mejora continua del proceso, la cual deberá evaluar la retroalimentación en términos de eficacia y eficiencia alcanzada a través de los actuales perfiles de cargo y de su gestión<sup>71</sup>

Proyecto 3: Capacitación en comunicación asertiva, trabajo en equipo con enfoque de Psicología Positiva.

Objetivo: Proporcionar herramientas esenciales para lograr mejor actitud individual y relaciones interpersonales.

Acciones.

Talleres de comunicación, integración y trabajo en equipo

Programa de pausas activas

Actividades de esparcimiento/ campeonatos relámpagos de futbol, básquet y vóley.

Taller para la valoración del trabajo y la familia.

Taller sobre manejo del tiempo.

---

<sup>71</sup> LASERIA, Ariel Soltura; SANTOS, Armando Cuesta. Diseño estratégico de perfiles de cargos por competencias. Una contribución al alineamiento del desempeño individual con el desempeño organizacional. *Ingeniería Industrial*, 2008, vol. 29, no 1, p. 52-56.

## 5. DISCUSIÓN

Los investigadores centran la discusión de los resultados a la luz de algunos referentes teóricos y la comparación con otros estudios de CVL en funcionarios de instituciones de salud en Colombia. Al final se presentan las implicaciones para futuras investigaciones dentro de esta temática.

Los resultados permiten afirmar que, efectivamente, es importante medir la percepción de los recursos intangibles, los cuales son muy importantes para medir la CVL de los trabajadores<sup>72</sup>, considerando las perspectivas objetiva y subjetiva que la definen<sup>73</sup>.

La evaluación permite tener la percepción de los funcionarios de todos los niveles y áreas organizacionales de la empresa, permitiendo identificar sus fortalezas y oportunidades de mejora, lo cual orienta las acciones que contempla el plan de mejoramiento, lo que por supuesto lo hace real y aplicado para obtener mayor satisfacción laboral de sus miembros.

Los resultados muestran vinculación en su mayoría del género femenino, lo cual resulta contrario a lo encontrado por Gómez<sup>74</sup>, lo que podría interpretarse como la no existencia del apoyo e inclusión de género en el mercado laboral<sup>75</sup>, reforzado por la literatura colombiana en la que se muestran diferencias a favor de los hombres (véase Ortiz *et al.* 2007; Mora y Ulloa 2011; Pineda y Acosta 2011, y Farné *et al.* 2011.). A nivel regional, se encuentra que las mujeres tienen una

---

<sup>72</sup> DAUBERMANN, Daiane Corrêa; TONETE, Vera Lúcia Pamplona. Quality of work life of nurses in primary health care. *Acta Paul Enferm.*, 2012, vol. 25, no 2, p. 277-283.

<sup>73</sup> GRANADOS, P., et al. Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. 2013.

<sup>74</sup> GÓMEZ. Op cit .p 31-42

<sup>75</sup> GÓMEZ Op cit p. 31-42



mejor calidad de trabajo que los hombres (Observatorio del Mercado Laboral de Cartagena y Bolívar, 2013).

Se encuentra diferencia en el tiempo de vinculación por menos de un año, en 11.5% en tanto que Gómez, encuentra que el 41% tienen antigüedad de un año o menos. Sin embargo, se encuentra similitud con el estudio realizado en Manizales, en el que la mayor frecuencia respecto a la antigüedad del 47% que se ubica entre 1 y 4 años. Al respecto, se encuentra que el tiempo en el trabajo y la satisfacción en este tienen una relación positiva. De hecho, cuando la edad y la antigüedad se tratan por separado, la segunda parece ser un indicador de pronóstico más consistente y estable de la satisfacción en el trabajo que la edad cronológica<sup>76</sup>.

El tiempo de antigüedad, produce satisfacción laboral, de acuerdo con Blum y Naylor<sup>77</sup>, puesto que elementos como la estabilidad en el empleo es entendida como el resultado de diversas actitudes, que experimenta el trabajador con relación a distintos aspectos que componen su trabajo, como son: el sueldo, las relaciones con el jefe y compañeros, las oportunidades de ascenso y promoción, las funciones que desempeña y las condiciones de seguridad e higiene.

---

<sup>76</sup> ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.

<sup>77</sup> BLUM, Milton L.; NAYLOR, James C. Coautor. *Psicología Industrial: Sus fundamentos y teoricos y Sociales*. Trillas,, 1992.

El trabajo presenta similitud con los encontrados por Suescún et al<sup>78</sup> , los cuales encontraron en la dimensión soporte institucional para el trabajo, el 72,5% de los trabajadores se consideran personas con actividades o tareas claras y acordes con su motivación, perfil profesional o puesto laboral, dispuestas a innovar, tomar decisiones, con alto sentido de pertenencia a la institución y que reciben apoyo de los supervisores. El 7,7% se encuentran en la media normal y el 19,8% reporta insatisfacción en los procesos de trabajo, dificultades en la realización de tareas y baja motivación en las funciones que les son asignadas.

Se observan fortalezas relacionadas con la comunicación Con respecto al trabajo en equipo, tal como lo afirma Robbins<sup>79</sup> , Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

Se evidencia desacuerdo en algunos funcionarios al no sentirse motivados por el mejoramiento en los procesos, en este particular, la gerencia debe promover programas de desarrollo organizacional y fomento de mejor desarrollo profesional con talleres de capacitación y certificación como gestores de calidad que potencie la participación de los trabajadores, y redunde en el mejoramiento de los procesos de habilitación y acreditación, con lo que se lograría contribuir a mejorar la

---

<sup>78</sup> SUESCÚN-CARRERO, Sandra, et al. Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia. *Rev Med Risaralda*, 2016, p. 14-17.

<sup>79</sup>Op Cit. Robbins.

satisfacción con los objetivos y metas que deben alcanzar y con las oportunidades de formación<sup>80</sup>.

La dimensión en la que se encontraron niveles más bajos de desacuerdo fue el del medio ambiente físico, por factores como la ergonomía en los puestos de trabajo, actividades de mantenimiento, contaminación auditiva e iluminación. Según Blum(5 ibid), la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones físicas de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.

Al respecto, se recomienda realizar intervenciones a nivel organizacional para mantener los puestos de trabajo aislados de ruido, lo cual permitiría la concentración, mayor comodidad y rendimiento, así mismo satisfacción con la motivación intrínseca. Sin embargo, se percibe como fortaleza el orden en el lugar, la limpieza y la ventilación.

Existieron limitantes en la metodología al no abarcar toda la población, sería recomendable para futuras investigaciones, tener en cuenta la inclusión de la sede de Apartadó y hacer comparativos de la CVL entre pares de funcionarios, así mismo categorizar la percepción por tipo de profesionales de la salud, ya que estos están sometidos a factores de riesgo y ansiedad por las urgencias vitales de los procedimientos de atención en salud.

---

<sup>80</sup> MARUCCO M, GIL-MONTES P. *Satisfacción laboral en pediatras del cono urbano bonaerense, Región Sur. Rev Chil Pediatr* 2007; 78 (5): 489-493.

## **6. CONCLUSIONES**

El estudio permitió establecer que existen factores dentro del contexto organizacional que pueden influir en la calidad de vida laboral en los funcionarios de la sede Montería de la IPS Visión total, lo cual supone un reto importante para la gerencia y líder de la gestión del talento humano:

Se logró identificar las características sociodemográficas de los funcionarios, predominando la mayoría con género femenino, la mayoría con más de 5 años de servicio, constituyéndose éstos en factores que deben denotar satisfacción por la estabilidad laboral en el tiempo.

Con respecto la orientación organizacional, la administración del talento humano y el estilo de dirección en el área objeto de estudio, se evidencian fortalezas relacionadas con el conocimiento que tienen de la estructura organizativa se comprometen con ella y sus valores, así mismo se sienten satisfechos con el bienestar institucional y las capacitaciones y reinducción recibida, igualmente perciben idoneidad, respeto, liderazgo y motivación de los jefes.

Así mismo, perciben que tienen buena comunicación, se fomenta el trabajo en equipo y que pueden desarrollarse profesionalmente haciendo buen uso de sus conocimientos, habilidades para realizar la carga de trabajo asignada y precisan sentirse satisfechos con el trabajo que realizan, considerando su buena disposición para realizar esfuerzos extra cuando la entidad lo requiere. De igual forma sienten que tienen buena área de trabajo.

Por otra parte, se perciben oportunidades de mejora que los lleva a sentir algunos factores en forma desfavorable para su satisfacción y CVL, tales como no sentirse valorado para la planeación de algunas actividades, recibir pocos

incentivos cuando se alcanzan metas y objetivos, concesión de encargos a personas que no lo merecen y asignación de equitativa de trabajos. Para algunos no existen canales adecuados de comunicación entre las áreas de la entidad.

Igualmente, algunos perciben poca motivación para trabajar por el mejoramiento de los procesos de trabajo. Con respecto al área de trabajo sienten que les faltan condiciones ergonómicas, mantenimiento de quipos oportuno disminuir la contaminación auditiva y mejorar la iluminación.

Los investigadores proponen medidas tendientes a mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar de los funcionarios, entre las que se encuentran mejorar el sistema de incentivos no pecuniarios, verificar plan de mantenimiento preventivo de equipos, ergonomía, iluminación y ventilación.

Realizar una valuación de cargos, así mismo, facilitar procesos de aprendizaje en técnicas que favorezcan el mejoramiento de las relaciones y bienestar general de los funcionarios, tales como manejo del estrés: técnicas de respiración, relajación, meditación, yoga y mindfullnes y atender recomendaciones con respecto a sacar tiempo libre para escuchar música, alimentarse saludablemente y en cantidad suficiente, hacer ejercicio físico, mantenerse en contacto y compartir con la familia y los amigos por conferencias en línea por lo menos una vez por semana ante el distanciamiento social decretado por la emergencia sanitaria del COVID-19.

## **7. RECOMENDACIONES**

El equipo investigador recomienda que en la Universidad de Córdoba se continúen realizando investigaciones de tipo descriptivo, estudio de casos y de Investigación Acción Participativa para promover el rol gerencia que permitan a los especialistas el diagnóstico, diseño e intervención de planes de mejora para solucionar problemas y necesidades reales de las empresas del sector salud.

Realizar estudios comparativos de todas las dimensiones de CVL especialmente las que tienen mayor injerencia en torno a la labor gerencista.

Es conveniente seguir realizando estudios de CVL para consolidar el constructo teórico y práctico de la situación real de las instituciones de salud que están en permanente lucha por mejorar sus procesos, ser competitivas y evidenciando los estilos de liderazgo de los gerentes, permitiéndole evaluar el estado en el que se encuentran este tipo de organizaciones y la influencia que tiene su rol administrativo en la satisfacción de sus funcionarios .

## 8. BIBLIOGRAFÍA

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. La calidad de vida laboral. Bogotá. 2004.

GÓMEZ, Mónica Sofía, et al. Calidad de vida laboral en Colombia: un índice multidimensional difuso. *Cartagena: Banco de la República–Centro de Estudios Económicos Regionales*, 2015.

DÁVILA, C. Cultura organizacional: ¿un instrumento de la gerencia? Algunas consideraciones para su estudio. *Innovación y cultura de las organizaciones en tres regiones de Colombia. Bogotá: Conciencias*, 2000.

CALDERÓN Hernández, GREGORIO; MURILLO Galvis, Sandra Milena; Torres Narváez, Karen Yohana Cultura organizacional y bienestar laboral Cuadernos de Administración, vol. 16, núm. 25, enero-junio, 2003, pp. 109-137 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia.

ESPITIA, Enalbis Esther; CABRALES, María Alejandra; MORÓN, Katia Milena. Clima organizacional en una institución prestadora de salud de Montería-Córdoba, 2015. *Revista Avances en Salud*, 2018, p. 46-55.

MAX-NEEF, M. Desarrollo a escala humana, 1993; pág 41

AGUILAR DÍAZ, Leidy Olivia, et al. Diseño de un modelo de bienestar para mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores de la Corporación de Educación Tecnológica-Colsubsidio. 2013.

RODRÍGUEZ SALVÁ, Armando, et al. Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 2010, vol. 48, no 2, p. 177-196.

DONADEBIAN, A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: Investigación sobre servicios de salud: Una antología. Washington DC: OPS/OMS, 1992. p. 382404. (Publicación Científica No. 534).

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Regional Office for Europe. The principles of quality assurance, report on a WHO meeting. Copenhagen: OMS; 1985.

SEGURADO, A. Y AGULLÓ, E. (2002). Calidad de vida laboral: Hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14, 828-836.

CANO, MARIBEL GUERRERO, et al. El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas. 2010.

GARRIDO-PINZÓN, Johanna; URIBE-RODRÍGUEZ, Ana Fernanda; BLANCH, Josep María. Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, Vol. 14, no. 2 (jul.-dic. 2011); p. 27-34, 2011.

PEÑA, María de Lourdes Anglés. Contribución al mejoramiento de la calidad de vida laboral a partir de la gestión ergonómica en los puestos de trabajos, mediante el análisis de los procesos. 2012.

ACOSTA, Fernando Juárez; CONTRERAS, Françoise. Calidad de vida y liderazgo: influencia de la calidad de vida percibida del directivo colombiano sobre sus prácticas de liderazgo. *Acta Colombiana de psicología*, 2012, vol. 15, no 1, p. 119-130.



WORLD HEALTH ORGANIZATION, et al. Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. 2010.

CHACÓN, P.; QUIÑONES, E.; VIGOYA, A. La calidad de vida laboral para una cultura de lo público: Instrumentos para su Gestión. *Bogotá, DC, Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública, 2004.*

ENCINA, Carlos E. Ruiz. *Conflicto social en el neoliberalismo avanzado*. Clacso, 2013.

SALINAS, Judith, et al. Programas de salud y nutrición sin política de Estado: el caso de la Promoción de Salud Escolar en Chile. *Revista chilena de nutrición*, 2011, vol. 38, no 2, p. 100-116.

ESPINOZA, Malva. Calidad de vida en el trabajo: reflexiones en torno a la inseguridad y el malestar social. *Temas Laborales*, 2001, vol. 7, no 18, p. 2-9.

CASTRO, María Guadalupe Abrajan; PADILLA, José Manuel Contreras; RAMÍREZ, Sandra Montoya. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 2009, vol. 14, no 1, p. 105-118.

TOMASINA, Fernando. Los problemas en el mundo del trabajo y su impacto en salud. Crisis financiera actual. *Revista de Salud Pública*, 2012, vol. 14, p. 56-67.

GARCÍA, Olga Sebastián. Evaluación psicológica del entorno físico. *Salud y trabajo*, 1995, no 111, p. 40-46.

PÉREZ, E.; SAAVEDRA, M. I. Motivación y satisfacción. Políticas de incentivación. Curso Experto Universitario en Gestión de Unidades Clínicas. Módulo, 1999, vol. 5.

SUBILS, M<sup>a</sup> José Berenguer. NTP 289: Síndrome del edificio enfermo: factores de riesgo. 1991.

HERNÁNDEZ, Lili Rodríguez; SALOMÓN, Jorge E. Alonzo. Efecto de los factores ambientales, laborales y psicosociales, en el síndrome del edificio enfermo. *Ingeniería*, 2004, vol. 8, no 2, p. 0.

United Nations. Declaration of Alma Ata 1978. <http://www.un-documents.net/alma-ata.htm> accessed 28 Noviembre de 2019.

Madi HH and Hussain SJ. Health protection and promotion: evolution of health promotion: a stand-alone concept or building on primary health care? *Eastern Mediterranean Health Journal* 2008,14(Supplement):S15. [http://www.emro.who.int/publications/emhj/14\\_S1/Index.htm](http://www.emro.who.int/publications/emhj/14_S1/Index.htm) accessed Consultada el 28 de noviembre de 2019

OMS. Declaración sobre salud ocupacional para todos./ OCH / 94.1. 1994. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/declaration/en/](https://www.who.int/occupational_health/publications/declaration/en/)

MARÍN, Victoria; CARLOS, Alfredo. Objetivo 8 de Desarrollo Sostenible: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. 2017.

RODRÍGUEZ, Carlos Aníbal. Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medioambiente de trabajo. OIT, 2009..

DE BOGOTÁ, Cámara de Comercio, et al. Constitución política de Colombia. 1991.

MINISTERIOS, DE HACIENDA Y. CRÉDITO PÚBLICO. Y DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Decreto, 1994, vol. 1295, p. 22.

DE BOGOTÁ, Cámara de Comercio, et al. Ley 100 de 1993. 1993.

RAMÍREZ, Orjuela; ERLEY, María; RONDA-PÉREZ, Elena. El sistema general de riesgos profesionales en Colombia: objetivos, aplicación, limitaciones. 2006.

DE BOGOTÁ, Alcaldía. Ley 9 de 1979. Secretaría Jurídica Distrital, Alcaldía Mayor de Bogotá, 1979.

DE TRABAJO, Ministerios. Seguridad social y salud. Decreto 614 de 1984.

DE TRABAJO, Ministerios. Seguridad social y salud.(1986). Resolución 1016 de 1989, 2013.

DE TRABAJO, Ministerios. Seguridad social y salud . Resolución 1016 de 1989

DE TRABAJO, Ministerios. Seguridad social y salud . Resolución 6398 de 1991

DE TRABAJO, Ministerios. Seguridad social y salud. Decreto Ley 1567 de 1998

ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS. 18001: 2007 Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional. Requisitos, Bogotá: Icontec, 2007

COLOMBIA, P Resolución número 2646 de 2008,

COLOMBIA, P Ley 1562 del 2012

COLOMBIA, P Resolución 6045 de 2014

COLOMBIA, P Decreto 1443 del 2014

COLOMBIA, P. d. Decreto 1072 de 2015. *Decreto único reglamentario del sector trabajo*, 2017.

COLOMBIA, P Decreto 0780 de 2016

Ministerio de Trabajo, Resolución 1111 del 27 de Marzo de 2017.

Ministerio de Trabajo, Resolución Resolución 0312 del 2019.

LASERIA, Ariel Soltura; SANTOS, Armando Cuesta. Diseño estratégico de perfiles de cargos por competencias. Una contribución al alineamiento del desempeño individual con el desempeño organizacional. *Ingeniería Industrial*, 2008, vol. 29, no 1, p. 52-56.

DAUBERMANN, Daiane Corrêa; TONETE, Vera Lúcia Pamplona. Quality of work life of nurses in primary health care. *Acta Paul Enferm.*, 2012, vol. 25, no 2, p. 277-283.

GRANADOS, P., et al. Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. 2013.

ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.

BLUM, Milton L.; NAYLOR, James C. Coautor. *Psicología Industrial: Sus fundamentos y teoricos y Sociales*. Trillas,, 1992.

SUESCÚN-CARRERO, Sandra, et al. Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia. *Rev Med Risaralda*, 2016, p. 14-17

MARUCCO M, GIL-MONTES P. *Satisfacción laboral en pediatras del cono urbano bonaerense, Región Sur. Rev Chil Pediatr* 2007; 78 (5): 489-493.

## ANEXOS

### Anexo A. Encuesta CL

#### CUESTIONARIO PARA EVALUAR CLIMA LABORAL

A continuación encontrará una serie de preguntas para conocer su percepción acerca de diferentes aspectos relacionados con la entidad y de los cuales es importante tener conocimiento. Para esto debe responder a cada ítem, marcando con una equis (X) la opción que considere más adecuada según su percepción.

Es necesario que recuerde diligenciar los campos que se refieren a datos generales, ya que ellos facilitan una adecuada tabulación de la encuesta.

La encuesta es anónima y sus resultados son de carácter confidencial, le agradecemos responderla de manera totalmente honesta y desprevenida.

Área de trabajo: \_\_\_\_\_

Nivel del cargo:

DIRECTIVO\_\_\_\_ ASESOR\_\_\_\_ PROFESIONAL\_\_\_\_ TÉCNICO\_\_\_\_ ASISTENCIAL\_\_\_\_

TIEMPO DE SERVICIO \_\_\_\_ GÉNERO F\_\_ M\_\_

Se debe responder de acuerdo con los siguientes criterios:

TA : Totalmente de Acuerdo

A : De Acuerdo

D : En Desacuerdo

TD : Totalmente en Desacuerdo

**IMPORTANTE:**

No hay respuestas correctas o incorrectas.

Es necesario que responda a la totalidad de los ítems.

**AGRADECEMOS DE ANTEMANO SU COLABORACIÓN Y SINCERIDAD**

ITEM	TD	D	A	TA
1. Conozco la misión y la visión de mi entidad				
2. Los objetivos de mi entidad son claros				
3. Los empleados de la entidad ponen en práctica los valores institucionales .				
4. La entidad me tiene en cuenta para la planeación de sus actividades.				
5. Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente.				
6. En mi área mantenemos las prioridades para el desarrollo del trabajo.				
7. Los procedimientos de mi área de trabajo garantizan la efectividad de las acciones que se realizan.				
8. Considero que mis funciones están claramente determinadas.				
9. Entiendo claramente mi papel dentro del área de trabajo a la que pertenezco.				
10. Siento que estoy ubicado en el cargo que desempeño, de acuerdo con mis conocimientos y habilidades.				
11. Generalmente la persona que se vincula a la entidad recibe un entrenamiento adecuado para realizar su trabajo.				
12. La capacitación es una prioridad en la entidad.				
13. Estoy satisfecho con las actividades de bienestar que se realizan en la entidad				
14. La entidad me incentiva cuando alcanzo mis objetivos y metas.				
15. La entidad concede los encargos a las personas que los merecen.				
16. Mi jefe tiene los conocimientos y destrezas para dirigir el área.				
17. Mi jefe es coherente en sus argumentos y planteamientos.				
18. En mi área, el jefe asigna las cargas de trabajo de forma equitativa.				
19. Mi jefe asigna el trabajo teniendo en cuenta los conocimiento y habilidades de sus colaboradores.				
20. El trato que recibo de mi jefe es respetuoso.				
21. Mi jefe tiene en cuenta las sugerencias que le formulo.				
22. Recibo de mi jefe retroalimentación (observaciones) tanto de aspectos positivos como de aspectos negativos de mi trabajo.				
23. Mi jefe me tiene en cuenta para desarrollar trabajos importantes.				
24. No tengo que consultar con mi jefe todas las acciones a seguir en la realización del trabajo.				
25. Mi jefe me motiva y reconoce mi trabajo.				

ITEM	TD	D	A	TA
26. En mi área de trabajo se ha logrado un nivel de comunicación con mis compañeros de trabajo que facilita el logro de los resultados				
27. Me entero de lo que ocurre en mi entidad, más por comunicaciones oficiales que por comunicaciones informales.				
28. Existe un nivel adecuado de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.				
29. En mi área compartimos información útil para el trabajo.				
30. Estoy satisfecho con la forma en que me comunico con mis compañeros.				
31. Cuando surge un problema, sé con exactitud quién debe resolverlo.				
32. En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en grupo.				
33. Los objetivos de los grupos en los que yo he participado son compartidos por todos sus integrantes.				
34. Considero que las personas de los grupos en que he participado, aportan lo que se espera de ellas para la realización de las tareas.				
35. Mi grupo trabaja con autonomía respecto de otros grupos.				
36. Las decisiones que toman los grupos de trabajo de mi área son apoyadas por el jefe.				
37. Tengo las habilidades requeridas para realizar mi trabajo.				
38. En mi trabajo hago una buena utilización de mis conocimientos.				
39. Puedo manejar adecuadamente mi carga de trabajo.				
40. Supero las expectativas que mi jefe tiene sobre mi desempeño.				
41. Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra cuando sea necesario por el bien de la entidad.				
42. Me siento motivado para trabajar por el mejoramiento de los procesos de trabajo.				
43. Tengo claridad de por qué realizo mis trabajos.				
44. Me encuentro satisfecho con el trabajo que realizo.				
45. Mi área de trabajo tiene un ambiente físico seguro (ergonomía).				
46. Mi área de trabajo permanece ordenada.				
47. Mi área de trabajo permanece limpia.				
48. En mi área de trabajo se efectúan oportunamente las actividades de mantenimiento que sean necesarias				
49. En mi área de trabajo no hay contaminación auditiva (ruido).				
50. En mi área de trabajo la iluminación es la adecuada.				
51. Mi área de trabajo tiene suficiente ventilación.				

Anexo B.





**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA GERENCIA ADMINISTRATIVA EN SALUD



Montería, diciembre 12 de 2019

Doctor  
**TONY NEGRETE RAMÍREZ**  
Gerente  
VISIÓN TOTAL  
Montería - Córdoba

Respetado Doctor Negrete:

El programa de Especialización de Gerencia Administrativa en Salud, aprobó la realización del proyecto titulado: "CALIDAD DE VIDA LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SALUD VISUAL DE MONTERIA, 2019". Este proyecto será desarrollado por las estudiantes como requisito para optar el título de especialistas y en el proceso de formación en investigación: ~~Almapahola~~ Díaz Páez, Ana Paola Zuleta Oñate, bajo la dirección del docente Álvaro Sánchez Caraballo.

Con el fin de ejecutar el proyecto, le solicitamos respetuosamente la autorización para la recolección de datos, para lo cual se requiere la aplicación de un instrumento que contiene las variables de estudio del proyecto, entre las que se encuentran los aspectos sociodemográficos, percepción de la orientación organizacional, comunicación e integración, trabajo en equipo y competencias laborales.

Cabe anotar que con relación a los aspectos éticos, la presente investigación se clasificó sin riesgo de acuerdo a lo establecido en el Artículo 11 de la Resolución 008430 de 1993, "por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, siempre y cuando se garantice la confidencialidad y anonimato de los nombres de las instituciones y personas que participan en la investigación". Por ello, es importante aclarar que la recolección de los datos se realizará guardando los principios de confidencialidad, éticos y legales de la investigación. Esta información será utilizada netamente con fines académicos.

Una vez finalice el estudio, le estaremos enviando un resumen ejecutivo de los resultados, el cual servirá de apoyo a su institución para los procesos investigativos y la toma de decisiones.

Le agradeceremos su colaboración al respecto.

**Álvaro Sánchez Caraballo**  
Docente director de la investigación

*Por una universidad con calidad, moderna e incluyente*  
Carrera 6ª. No. 77-305 Montería NIT. 891080081-3 - Teléfono: 7860800 - 7860920  
www.unicordoba.edu.co

